

66



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLAN"

"ESTUDIO DE OPINION PUBLICA DE LOS EMPLEADOS DEL AREA DE VIDEOTECA DE MVS TELEVISION SOBRE EL CLIMA LABORAL QUE PREVALECE EN EL DEPARTAMENTO"

29585

SEMINARIO - TALLER EXTRACURRICULAR QUE PARA OBTENER EL TITULO DE: LICENCIADA EN PERIODISMO Y COMUNICACION COLECTIVA PRESENTA: VERONICA RODRIGUEZ SANCHEZ

ASESOR: LIC. EDUARDO JUAN ESCOBAR CAMILLA

ACATLAN, EDO. DE MEXICO. AGOSTO DE 2001





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## ÍNDICE

Introducción	1
<b>Capítulo I</b>	
<b>Fundamentos Teóricos</b>	
1.1 Teoría de la Acción Comunicativa	5
1.2 Teoría de los Campos	9
1.3 Teoría General de Sistemas	14
1.4 Teoría Social de la Comunicación	21
1.4.1 Actores	25
1.4.2 Instrumentos	26
1.4.3 Expresiones	28
1.4.4 Representaciones	29
1.5 Teoría de la Mediación Social	32
1.5.1 Usos de la Comunicación	34
1.5.2 Planos Mediacionales	39
1.5.3 Modelos Culturales	41
1.5.4 Modelos Sociales	42
1.6 La naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública	44
1.7 La Opinión Pública en la comunidad Primitiva	47
1.8 La Opinión Pública en la cultura egipcia	56
1.9 El periodo de Grecia y Roma	62
1.10 La Opinión Pública en la Edad Media	67
1.11 La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo	70
1.12 Perspectivas actuales de la Opinión Pública	77

## **Capítulo II**

### **Marco Contextual**

#### **2.1 Orígenes**

2.1.1 Surgimiento de MVS Televisión	80
2.1.2 Grupo MVS... hoy	83
2.1.3 Videoteca como parte de MVS Televisión	88

#### **2.2. Organización**

2.2.1 Organigrama	88
2.2.1.1 Organigrama de la Videoteca	89

2.2.2 Relación entre los diferentes puestos	90
---	----

2.2.3 Nombres de los jefes de departamento	90
--	----

2.3 Funciones	91
---------------	----

2.3.1 Objetivo, misión e ideario de MVS Comunicaciones	93
--	----

2.3.2 Objetivo, misión e ideario de Videoteca	94
---	----

2.4 Características demográficas del Universo	95
---	----

#### **2.5 Universo**

2.5.1 Problemáticas del universo a estudiar	96
---	----

2.6 Descripción de la temática	96
--------------------------------	----

## Capítulo III

### Metodología de la Investigación

3.1 Relación del Marco Teórico con la tabla de especificaciones	101
3.2 Relación del Marco Contextual con la tabla de especificaciones	105
3.3 Conceptualización básica empleada para la construcción de la tabla de especificaciones	
3.3.1 Definición de tabla de especificaciones	106
3.3.2 Definición del término concepto	107
3.3.3 Definición del término categoría	107
3.3.4 Definición de los términos indicadores e índices	108
3.3.5 Definición del concepto reactivo	108
3.3.6 Definición del concepto opciones del reactivo	110
3.4 Tabla de especificaciones	
3.4.1 Presentación de la tabla de especificaciones	111
3.4.2 Argumentaciones de la pertinencia de los reactivos	120
3.5 Arboreación	
3.5.1 Criterios de arboreación	120
3.5.2 Diagrama de arboreación	126
3.5.3 Tabla de equivalencias	129
Cuestionario	
3.6 Procedimiento del piloteo	
3.6.1 Utilidad del piloteo	138
3.6.2 Verificación del diagrama de arboreación	148
3.6.2.1 Observaciones	148
3.6.2.2 Correcciones	149

3.6.2.3	Confiabilidad de los reactivos	160
3.6.3	Reactivos dudosos	160
3.6.4	Informe del procedimiento del piloteo	161
3.6.4.1	Forma de abordar al encuestado	161
3.6.4.2	Quién escribe	162
3.6.4.3	Situación de la encuesta	162
3.6.4.4	Procesamiento estadístico	162

## **Capítulo IV**

### **Levantamiento y procesamiento de datos**

4.1	Características del universo	164
4.2	Tipo de levantamiento	166
4.3	Reporte de levantamiento de datos	167
4.4	Calendario	168
4.5	Lectura de datos	170
4.6	Análisis de los resultados	175
4.7	Aspectos sobresalientes de las preguntas de conocimiento y sugerencias al cliente	178
4.8	Conclusiones	181

<b>Bibliografía</b>	188
---------------------	-----

### **Anexo**

Doy gracias a Dios por haberme dado la vida  
y fortaleza para  
finalizar uno de los más grandes objetivos  
de mi vida y continuar con los proyectos  
que me he propuesto.

El más firme agradecimiento a mis padres  
por haber depositado en mí la seguridad y confianza  
que junto con su apoyo e interés han hecho  
de mí una mejor persona día a día.  
A mis hermanos por su incondicional apoyo e interés  
para realizar todos los objetivos propuestos.

Agradezco a la Universidad y profesores la oportunidad  
de formarme profesionalmente en aquello que  
es de mi interés y por ayudarme a ser mejor cada día.

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral dentro de una empresa puede ser determinado por una serie de factores que repercuten en un ambiente agradable para sus integrantes y éste a la vez en la mayor productividad y/o satisfacción de sus empleados.

Esta investigación tiene por objetivo conocer la opinión de los integrantes de Videoteca acerca del clima que prevalece en este departamento.

Originalmente se había pensado trabajar con clientes externos pero debido a que para poder realizarlo se requiere de una información completa sobre el departamento en cuestión, y dado que existe una serie de documentos o información que es considerada como confidencial se tuvo que cambiar la temática para poder realizar una investigación que no impidiera tener la información necesaria. Es así como se llegó a trabajar con clientes internos, es decir, los empleados de un área estratégica dentro de MVS Televisión, la Videoteca, área de la cual formo parte. Es estratégica ya que en ella se encuentra resguardado el material que se transmite, de redes privadas, noticias, deportes, etc, y existe una estrecha relación con otros departamentos.

Dentro de los objetivos de este trabajo se encuentra buscar la opinión de los empleados del área de Videoteca además de exponer el enfoque comunicativo de la Opinión Pública ya que ésta se encuentra fundamentada por autores de la Sociología pero que se visualizará como un fenómeno comunicativo.

La hipótesis propuesta permitirá dar a conocer si los datos sociodemográficos que se han colocado determinan el grado de conocimiento de los empleados y por ende la opinión que éstos tengan sobre los aspectos que se han considerado importantes para analizar las fortalezas y debilidades del clima laboral en el área.

Las organizaciones cuentan con capitales materiales, económicos y humanos, cada uno con un papel importante dentro de la empresa pero que la falla de uno o mal función de otro repercutirá en los demás.

Existen diversos factores para que una empresa logre sobresalir, hacer que todos sus elementos trabajen a gusto y con calidad.

En el departamento de Videoteca se encuentran cuatro coordinaciones que trabajan de manera independiente pero que tienen un fin común y a veces existen conflictos o problemas que dificultan la satisfacción de las personas y del departamento en su conjunto.

El presente estudio permite realizar investigación propia que dará conocimiento, ampliará la visión del gerente acerca del departamento, además de conocer sus fortalezas y debilidades, al tiempo que conocerá más sobre la empresa en el sentido que una parte de ella –departamento Videoteca- es muestra de algunas de sus cualidades como organización.

Como profesional de Comunicación es importante demostrar otra de las áreas del Periodismo y la Comunicación que es la investigación y no únicamente el radio y televisión como erróneamente se cree.

Este departamento en estudio tiene la característica fundamental de ser heterogéneo por lo que el estudio podrá dar a conocer los aciertos del grupo lo que beneficiará en el crecimiento de la empresa y el reconocimiento de su labor dentro de la misma así como la satisfacción personal.

Actualmente el mundo se encuentra globalizado con grandes aperturas del mercado para las potencias, es necesario que el personal se encuentre “sano” y esta salud se reflejará al exterior, brindando los mejores productos y/o servicios.

Esta investigación se encuentra dividida en 4 capítulos:

En el primer capítulo titulado MARCO TEÓRICO, se fundamenta la Opinión Pública vista con un enfoque comunicativo apoyado con las teorías de la *Acción Comunicativa de Jürgen Habermas*, de los *Tres Campos de Pierre Bourdieu*, *Teoría General de Sistemas*, *Teoría Social de la Comunicación* y la *Teoría de Mediación Social* estas tres últimas de *Manuel Martín Serrano*, así como la Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública la cual inicia con el hombre primitivo ya que es a partir de él se encuentran diversas formas de comunicación entre los seres humanos hasta el capitalismo que se encuentra regido por la razón y la tecnología.

En el capítulo 2 denominado MARCO CONTEXTUAL se encontrarán todos los aspectos relacionados con la empresa para cual se está realizando la investigación, desde historia, misión, valores, de la organización y departamento en el cual se esta trabajando ya que se tiene un departamento en específico así como las funciones de los puestos existentes en el área.

Toda la información que se presenta en este capítulo tiene su razón de ser si lo consideramos como parte de un sistema, teoría que se menciona en el primer capítulo. Haciendo referencia al sistema histórico y que da idea del tiempo y espacio dentro del cual se encuentra la empresa, el sistema referencial es todo aquello que es común a un público determinado y por lo tanto el clima que existe en el departamento es un referente común; el sistema social en donde se desarrolla esta investigación y que se encuentra determinado por el grupo Videoteca como parte del grupo social MVS Televisión. Por último el sistema de mayor importancia es el comunicativo y que tiene como subsistema la Opinión Pública, las expresiones de los empleados el punto clave de el enfoque comunicativo.

El capítulo 3 contiene la metodología cuantitativa la cual lleva a la obtención de resultados comprobables por medio de la construcción de instrumentos que permiten conocer la opinión de los integrantes del área de Videoteca. Esta metodología permite

cuantificar las características que predominan en el clima laboral utilizando técnicas estadísticas mediante la aplicación de un cuestionario que se construye en este apartado y da paso a obtener porcentajes y frecuencias.

En el capítulo 4 se encuentra dividido en dos partes la primera corresponde el apartado de Levantamiento de datos, en él se determina el tipo de muestreo a aplicar así como las especificaciones del grupo de quien se pretende conocer su opinión. Este capítulo es especial ya que el trabajo de campo que implica el levantamiento de datos puede ser parecido a lo planeado o tener ciertas consideraciones que no habían sido planeadas o previstas y que la manera de solucionarlo repercutirá en la información que se refleje en los cuestionarios, esta investigación en particular tuvo facilidad de levantamiento debido a las características de la población a quien fue dirigida que va desde el número de integrantes hasta el espacio físico en donde fue levantada.

La segunda parte de este capítulo responde al análisis de los datos obtenidos, contiene tabulación, gráficas y porcentajes de los resultados así como las tendencias y conclusiones.

La intención de realizar estudios de opinión sobre clima laboral es conocer las expresiones de los integrantes de ciertos departamentos y que éstos a su vez se sientan escuchados, además de ser un apoyo para la toma de decisiones en busca de mejoras para el clima laboral, la satisfacción personal y mejora de la empresa.

# **CAPÍTULO I**

## CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

El presente marco teórico tiene como finalidad fundamentar La Opinión Pública dentro del ámbito comunicativo ya que si bien parte de ellas son de carácter sociológico lo que se busca es aplicarlo a la Comunicación. Considerando que la Opinión Pública se define como *las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de 'el público' que es el grupo social en si mismo-*.

En la siguiente teoría se retomarán las principales propuestas de Jünger Habermas con su Teoría de La Acción Comunicativa de carácter sociológico pero que permite vislumbrar las esferas en las cuales el ser humano se desenvuelve. Esta teoría ayuda a situar al ser humano en la esfera del DECIR, esfera en la cual se ubica a la Opinión Pública desde una perspectiva meramente comunicativa, la comunicación es en sí una acción y para poder llevarse a cabo se requiere de un mínimo de dos personas y en este caso les interese hablar de algo público.

### 1.1 Teoría de la Acción Comunicativa.<sup>1</sup>

La teoría de la Acción Comunicativa dice que existen tres mundos: el objetivo, subjetivo y social, cada uno de estos mundos se desenvuelve en una esfera del pensar, decir y hacer.

---

<sup>1</sup> Se presenta un resumen de Habermas, Jünger "Teoría de los Tres Mundos" en la Teoría de la Acción Comunicativa p.112-123

El mundo objetivo es aquel en el que se tiene la certeza de que existe y por que existe está presente, el mundo social tiene normas de comportamiento dentro del grupo al que pertenece, por último el mundo subjetivo al cual únicamente tiene acceso el actor y dejará ver sólo aquello que quiera.

Del primero y segundo mundo se obtiene el mundo externo, es aquí donde la Opinión Pública delimita su campo de acción, ya que podemos adentrarnos en un campo existente y en el social obtener una problemática que nos lleve a resultados tangibles, en el mundo subjetivo se desconoce lo que realmente piensan los actores y únicamente se logrará conocer las expresiones del sujeto, que pueden o no ser lo que realmente piensa, o quiere.

Karl Popper hace referencia a su teoría de los tres mundos. En primer lugar el mundo de los estados físicos, el segundo de los estados de conciencia o disposiciones comportamentales para la acción y por último el mundo de los contenidos objetivos de pensamiento.

A diferencia de Jürgen Habermas, Popper hace referencia a dos mundos objetivos el primero y el tercero. El segundo hace énfasis en un mundo subjetivo sin dejar de lado lo social que se encuentra inmerso en el tercero.

Popper pone en tela de juicio al empirismo en cual se propone que el individuo se enfrenta al mundo sin más mediaciones recibiendo las impresiones a través de los sentidos o interviniendo mediante la acción. Para Popper "el mundo es considerado como la totalidad de aquello que es caso" <sup>2</sup>.

Cada entidad como la denomina el autor tiene una forma específica según pertenezca a cada uno de los tres mundos, se trata de objetos o sucesos físicos; de estados mentales o episodios internos.

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, pág 113.

Existen productos simbólicos bien establecidos e identificados producto de la mente humana pero también existen aquellos productos simbólicos que no han sido descubiertos y que son inherentes a los ya encarnados y que causan problemas pero hay que comenzar a alumbrar por medio del trabajo intelectual.

Para Popper el lenguaje es un factor elemental para poder comunicarse entre seres humanos. Popper permanece en constante nexos con el contexto empirista pero en su tercer mundo hace referencia a los instrumentos y teorías afirmando que las instituciones sociales y las obras de arte son parte de la sociedad, son parte de los pensamientos objetivos no importando si son verdaderos o falsos, estén encarnados o no. El tercer mundo comprende lo objetivo por una parte y lo subjetivo por otra, esto es a través de los elementos cognitivos, científicamente elaborados y de la tradición cultural por otra.

Es importante señalar que lo social tiene por una parte el mundo material y el mundo mental, este mundo social es sumamente complejo, por ello es importante que se esté en constante aprendizaje sobre ella y sobre sus integrantes, "los seres humanos viven en sociedad, tiene que orientarse en ella, tanto para conseguir lo que quieren como para evitar aquello que no quieren"<sup>3</sup>.

En la cotidianidad de la comunicación se buscan agentes comunes al saber cultural que permitan llegar a un consenso sobre una problemática especial.

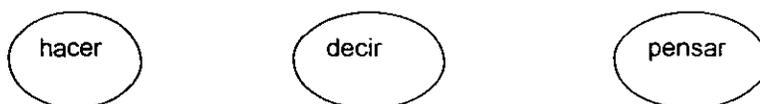
Habermas dice que son los sujetos socializados los que hacen uso de la palabra mundo al integrarse para procesos cooperativos, esos procesos -la tradición cultural- asumen papeles distintos en la medida en que sus participantes extraen sus interpretaciones de la interacción "el mundo de la vida intersubjetivamente compartido, constituye el

---

<sup>3</sup> Ibid. p. 116

trasfondo de la acción comunicativa"<sup>4</sup>, esto es, la interacción con otros sujetos y el componente tradición cultural va a influir para que el sujeto adopte una actitud reflexiva y permita operaciones interpretativas. El tercer mundo goza de la autonomía de una esfera de validez.

De acuerdo con las aseveraciones que hace Habermas acerca de sus tres mundos y Popper con su teoría dan una clara idea de que el mundo de acción se desenvuelve en tres esferas:



La primera se basa en el mundo social, la segunda en el mundo objetivo, es aquí donde se ubica la Opinión Pública ya que es por medio de las expresiones que se logrará obtener la opinión que tienen los empleados sobre el clima laboral que existe en Videoteca. Por último tenemos al mundo subjetivo en el cual no podemos adentrarnos o conocer lo que la gente está pensando sobre el tema que se puso a consideración, sin embargo es válido lo que ellos expresen sin cuestionar si es o no lo que realmente piensan.

Las tres esferas en conjunto constituyen el sistema de referencia que los participantes suponen en común en los procesos de comunicación.

El sistema de referencia clima laboral permitirá entablar un tema general que permita entender, no sólo en el mundo objetivo sino también el mundo social y los participantes

---

<sup>4</sup> Ibid. p. 119

en esta discusión tiene la capacidad de discutir y responder sus estados de cosas en un mismo lenguaje, expresiones a un mismo nivel evolutivo.

Una vez expuesta la teoría de Habermas en donde se denotan tres mundos dentro de los cuales se mueven los sujetos, ahora se abordará la Teoría de los Campos de Pierre Bourdieu quien habla del lenguaje como factor primordial de comunicación y su valor como intermediario para la obtención de datos comunes sobre un tema específico pero que también desarrolla una diferencia de campos en los cuales se desenvuelve el sujeto.

## **1.2 Teoría de los Campos<sup>5</sup>**

Todos los movimientos humanos se conjugan en áreas objetivas y subjetivas.

De lo interior nace lo exterior, lo que aparece afuera tiene significado, nació del interior y es expresado en personalidad y cultura; por medio de los signos el universo entero está presente en la conciencia.

La interioridad individual es lo propio y la conciencia de la configuración del sentido. El mundo interno tiene varias formas entre ellas y siendo la más reconocida: el lenguaje.

"Comprender, indagar y registrar al mundo es cifrarlo en lenguaje"<sup>6</sup>, para la cultura occidental el lenguaje es el mediador entre lo interno y lo externo.

El mundo interior del sujeto se cifra en lenguaje, existen diversos tipos de lenguaje los cuales permiten una mayor comunicación. " Las palabras asociadas a cosas y donde las cosas son substituidas por las nuevas cosas, constituyen palabras que permitirán actuar sobre el mundo cosa-palabra. Por tal razón el lenguaje tiene memoria, deviene

---

<sup>5</sup> Se presenta un resumen de Pierre Bourdieu "Teoría de los Tres Campos". p.1-10

<sup>6</sup> Ibid. p.1

entonces en discurso, el mundo es percibido y nombrado, el entendimiento tiene nombres para todo, el juicio asocia en palabras lo que es y lo que no es."<sup>7</sup>

La percepción consciente se configura en su estructura y lógica, en él se construye internamente lo que el exterior será. La proposición es un programa de tres momentos guiados por tres objetivos cognitivos:

1ª.Exploración

2ª.Descripción

3ª. Significación

De este proceso se definen lo que para Bordeau son los Mundos posibles en donde el individuo da sentido a lo que percibió de su exterior pero que ha interiorizado. Por ello se dice que una trayectoria de vida social puede ser entendida de un modo hasta cierto punto y entendida de otro de ciertos matices.

Cada uno tiene un sentido y un oficio así como un **principio antecedente** y un **resultado consecuente**.

- Momento de la Exploración.

Es el mundo objeto; para el actor sujeto un escenario de la vida social, por ser el primer contacto es un acto cognitivo y social ante una parte del mundo. La exploración es un juego de impresiones (cognitivas) y expresiones (sociales).

Es el tiempo de interiorización del mundo exterior y un tiempo de exteriorización de las condiciones de percepción que el sujeto tiene del mundo.

---

<sup>7</sup> Ibid. p.2

- Momento de la descripción.

El objeto cognitivo es la representación en el sentido subjetivo, sujeto a crítica lanzada a la vivencia total; un mapa complejo puesto que está lleno de matices sensaciones y afectos todo tal cual y que pretende elaborar esquemas que detallen los elementos que componen al objeto y al mismo tiempo de la organización.

Cada mapa que se logre, tendrá un criterio especial dependiendo de la indagación sobre formas históricas, sociales, culturales, comunicativas y cognitivas.

- Momento de la significación.

Este tercer objetivo es el más complejo y que requiere mayor creatividad e imaginación; es la conjunción de los otros dos momentos por una parte se tiene una fuerza y forma de composición además de la organización de un mundo objeto. La organización está vinculada al sentido del mundo objeto para el indagador sujeto es una formación de significados en tanto que permite entender, comprender y dar valor, lugar.

El mundo posible está dado dentro de un arco de condiciones delimitadas que bien podría ser otro en un marco distinto. Los mundos posibles son entidades reales como el mundo posible decidido son configuraciones de sentido.

“El mapa es la representación del objeto mundo en la interioridad, en el lenguaje y la lógica del sujeto, por lo que la palabra es un hecho que representa el objeto el objeto en sí, la palabra es el objeto de conocimiento y los sentidos del conocimiento interior hacia la exterioridad son los símbolos que tiene significado para los otros en función de la cultura”.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ibid, p. 6

## **Propiedades de los campos.**

Existen leyes generales de los campos como el de la política, el de lo histórico o el de la religión que tiene leyes más o menos invariantes, propias de cada campo, al tiempo que se contribuye al progreso del conocimiento de los mecanismos universales que se especifican en variables secundarias. Un campo, se define, especificando aquello que está en juego y de los intereses específicos que son irreducibles a lo que se encuentra en juego en otros campos o a sus intereses propios y que no percibirá alguien que no hay sido construido para entrar en ese campo.

Se parte de la premisa de que cualquier acto comunicativo requiere de la capacidad de simbolizar. Por simbolizar se entiende la capacidad que se usa para utilizar una materia cualquiera para contener una información que pueda ser decodificada por alguien. Un símbolo no es la materia utilizada por ego que muestra cambios tan sensibles que pueden ser percibidos o decodificados por alter, sino un símbolo es un quantum informativo que sustituye a la cosa referida a través de signos con significado y sentido.

Un símbolo no sólo está constituido de:

- Una sustancia
- Una información que se encuentra en la sustancia, y
- Una modulación de esa información (trabajo expresivo)

Sino además de :

- La acción de ser comunicado
- Significar para alguien
- De las variables impuestas por el mismo y las de los periodos históricos y los grupos sociales le asignan.

Todo símbolo es producto histórico de una sociedad, con una significación cultural, producido materialmente en una relación social y utilizando individualmente.

Los símbolos sustituyen cosas históricas, culturales, sociales y psicológicas, por lo cual en un esfuerzo de abstracción y con el fin de encontrar los grandes referentes que se pueden simbolizar.

A continuación se enuncian una propuesta de las cosas –referentes- que pueden ser simbolizadas

CAMPO EXTERNO	CAMPO INTERNO
<p><b>HISTÓRICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Concepción mítica de la historia: cosmogónica, arquetípicas.</li> <li>b. La linealidad en la concepción de la historia: la historia humana es evolutiva y progresista.</li> </ul> <p><b>CULTURAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dios como creador de la humanidad y la naturaleza sobretodo en el comunismo primitivo, esclavismo y feudalismo.</li> <li>b. La razón humana es capaz de conocer y recrear las leyes naturales y dominar las relaciones entre los hombres, el hombre y la naturaleza están subordinados al desarrollo, corresponde la periodo del Iluminismo o Enciclopedismo.</li> <li>c. El avance tecnológico es capaz de crear todo tipo de satisfactores materiales e inmateriales corresponde al modernismo.</li> <li>d. El avance tecnológico que tiene como límites la propia existencia humana y ecológica, en donde se trata de restablecer el equilibrio entre estos tres factores, corresponde al modernismo.</li> </ul>	<p><b>PSICOLÓGICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El raciocinio (el yo)</li> <li>b. El inconsciente ( el ello)</li> <li>c. Las normas sociales introyectadas (el super yo)</li> </ul>

Los autores vistos hasta aquí proponen maneras similares en las cuales actúa el ser humano y ambas concepciones giran en torno a que los sujetos se desenvuelven en tres ESFERAS: pensar, decir y hacer, en donde existen múltiples factores que hacen

que el individuo pueda o no expresar lo que piensa y de la misma forma llevarlo a cabo, siendo éste un gran paradigma. El estado ideal o de armonía del ser humano sería aquel en el que lo que pienso, lo digo y lo hago. Pero las grandes paradojas del ser humano y sus relaciones muestran que no necesariamente.

En el siguiente apartado conoceremos una Teoría que ha sido aplicada en varios campos como el sociológico, administrativo, biológico etc., pero que en este momento se enfocará al ámbito comunicativo, cada área tiende a desarrollar su teoría de "sistemas" partiendo de la idea de que un organismo vivo no es un conglomerado de elementos separados, sino un sistema definido que posee organización y totalidad.

### **1.3 Teoría General de Sistemas.<sup>9</sup>**

Para el comunicólogo es de vital importancia conocer el uso que hacen los actores de la comunicación del sistema de señales así como la organización de las mismas, dentro de un marco más amplio "el sistema de comunicación".

El conocimiento se centra en dos partes:

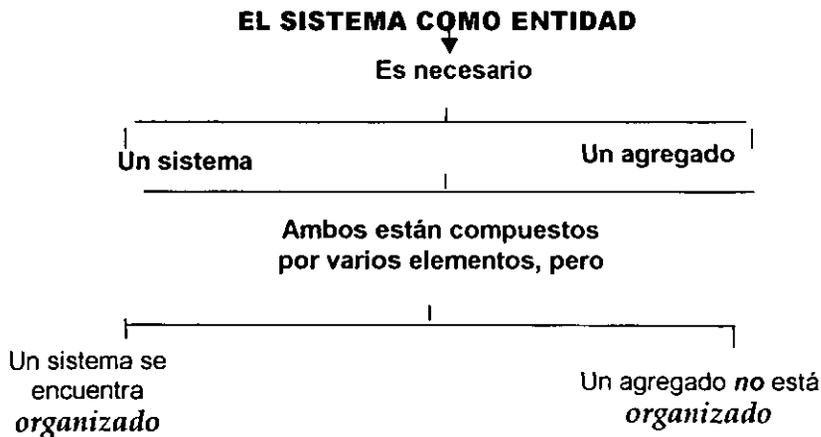
- a) "La manera en la cual recurriendo a la organización de un sistema de señales, los actores crean una información que permite hacer referencia a la organización, el orden, la complejidad, de otro sistema distinto, por ejemplo, el sistema de sus propias relaciones, el sistema de sus relaciones con el medio en que viven.
- b) La manera en la cual el sistema de comunicación, que incluye, actores, sustancias expresivas y expresiones, instrumentos y representaciones está organizado, y resulta organizado por lo actores, con el objeto de que

---

<sup>9</sup> Se presenta un resumen de: Martín Serrano, Manuel. "Tema 5. Concepto de Sistema, en Teoría de la Comunicación I, Epistemología y Análisis de la Referencia, p.93-109.

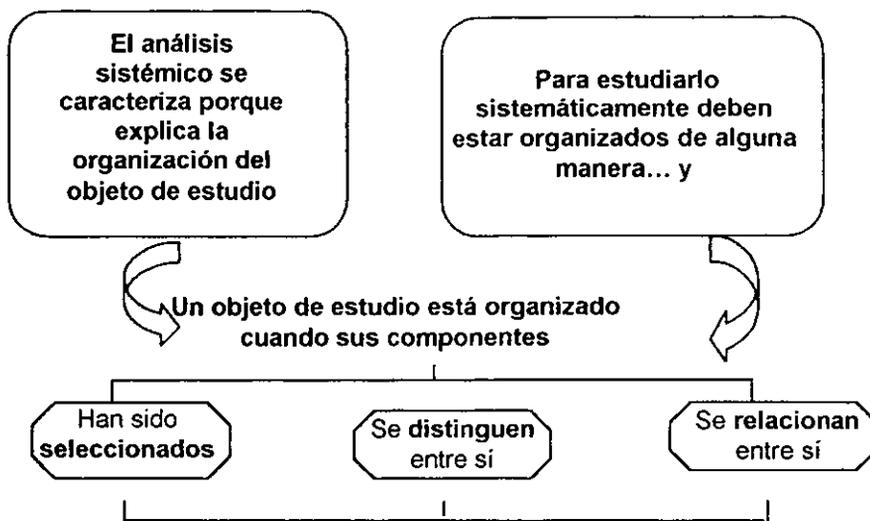
sirva a la comunicación; y la forma en la cual ese sistema se relaciona con otros, por ejemplo, el sistema social."<sup>10</sup>

Existe el sistema como entidad real en la medida en que se puede estudiar como un método de análisis y que tiene más de un componente organizado o componentes del sistema como los denomina Manuel Martín Serrano. Otra característica necesaria para que pueda realizarse un análisis sistémico es que el objeto posea organización, en este caso la **comunicación es un objeto organizado** de estudio.



<sup>10</sup> Ibid. p.94

## EL SISTEMA COMO MÉTODO DE ANÁLISIS



Estas características se explican como consecuencia de su pertenencia al sistema

Se puede analizar como sistema cuando los elementos:

- 1) han sido seleccionados
- 2) se distinguen
- 3) se relacionan

La Opinión Pública puede considerar este modelo de sistemas para analizar cada una de sus partes que lo integran que contienen dentro de la presente investigación se realizará una selección, distinción entre los individuos y equipos así como la interrelación con otros sistemas.

El lenguaje en sí mismo forma parte del sistema el cultural que pertenece a su vez al sistema referencial. Para la teoría de sistemas, cada grupo organizado representa un subsistema dentro de un gran sistema que es el social y de ahí hacia el sistema escolar, familiar, hasta llegar al nivel individual el cual está integrado por sistemas – aparato digestivo, circulatoria-.

¿Pero para qué nos sirve la teoría de sistemas en el campo de la Comunicación?

Si bien es cierto que cada sistema tiene sus componentes bien organizados existe una serie de implicaciones entre ellos que hace que el sistema funcione o permanezca organizado. La Comunicación por su parte presenta las características que se exigen los sistemas, tiene mas de un componente organizado, cada sistema de comunicación implica la existencia de determinados componentes seleccionados para que pueda cumplir sus funciones.

La Opinión Pública como subsistema del sistema comunicativo tiene implicaciones de componentes:

- **Obligatoria:** cuando la desaparición de un elemento tiene como consecuencia la desaparición del sistema, su transformación, o su incapacidad de funcionar como tal.
- **Optativa:** cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer o reproducirse sin transformarse en otro sistema, sustituyendo ese componente por otro.
- **Incorporados:** elementos que sin ser necesarios aparecen frecuentemente se les atribuye erróneamente una implicación en la organización del sistema.

## **Distinción entre los componentes en el interior de un sistema.**

Se dice que un elemento se distingue de otro cuando las diferencias que existen entre ellos, o sus comportamientos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal, así tenemos dos clases de diferenciaciones:

- **Estructural:** existe la configuración dentro del sistema en el cual la existencia de ese componente es necesaria para que ocupe al menos una de las posiciones que presenta la configuración, sin que esa configuración sea ocupada por otro componente.
- **Funcional:** existe al menos una configuración o estado en el cual la existencia de ese componente es necesaria para que asuma al menos una de las funciones que contiene ese estado, sin que esas configuraciones puedan ser asumidas por otros componentes

Dentro de un sistema el número de componentes está definido por el repertorio de elementos diferenciados y no por el número de elementos. El número de elementos diferenciados es un indicador de tamaño.

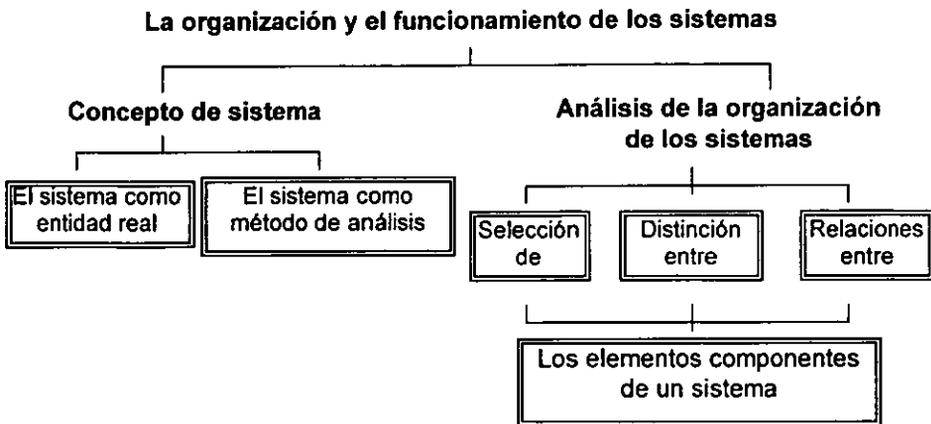
El sistema más pequeño es aquel que solo diferencia dos componentes. Cada sistema a su vez requiere de relaciones entre sus componentes sin que éstas lleguen a ser necesarias para el funcionamiento del sistema en cuestión a esto se le denomina **dependencias**, entendiéndose que el estado de ese elemento se ve afectado por otro componente y viceversa.

Existen 3 tipos de relaciones de dependencia dentro de un sistema.

- **Solidarias:** cuando el cambio de un componente ocasiona el cambio de otro componente.

- Causales: cuando el cambio de un componente significa que le antecede, acompaña o sucede el cambio de otros componentes, pero no a la inversa
- Específicas: cuando el cambio de un componente significa que algunas veces cambian otro u otros componentes pero no necesariamente y viceversa.

**TEORÍA DE SISTEMAS**  
**Estructura General del Tema**  
**Concepto de Sistema**



**Alcance del análisis sistémico.**

El conocimiento de los componentes implicados de forma obligatoria u optativa, sus diferenciaciones estructurales o funcionales y las dependencias causales, solidarias o específicas que les relacionan nos permite saber como es el sistema y cómo funciona.

Una vez identificados cada uno de los componentes se puede expresar en un modelo, es necesario reconocer que para alcanzar un conocimiento tan sistemático requiere trabajo de mucha envergadura.

En este modelo se especifica cada uno de los sistemas dentro de los cuales se mueve la sociedad y en donde encontramos el **Sistema Comunicativo**.

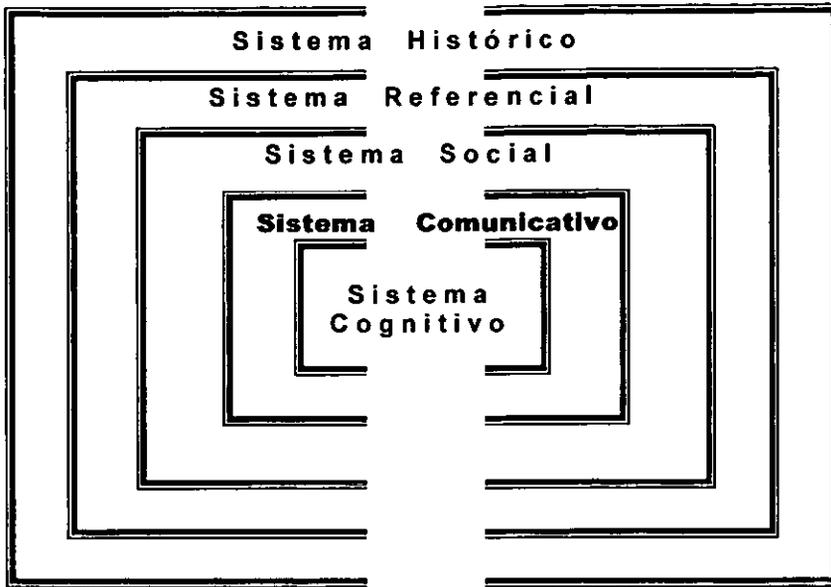
Primeramente se tiene al Sistema Histórico, son todas aquellas etapas de la historia en donde se conjugan una serie de componentes específicos se trata de ubicar en el tiempo y espacio al hombre, dentro de éste se encuentra el Sistema Referencial aquel que tiene un mismo referente – algo en común- y que nos permite tomar un consenso acerca de ello.

El sistema Social, se refiere al grupo de personas que se pueden relacionar por medio de la expresión y así hablar de algo en particular.

El sistema Comunicativo es el de mayor importancia para el trabajo de investigación, en él se trata de ver las expresiones del individuo dentro de éste aparece el subsistema Opinión Pública, el cual tiene sus componentes bien identificados lo que permite

analizarlo desde esta teoría. Por último el sistema cognitivo, es aquel en el que el sujeto tiene pleno control y se desconoce lo que piensa.

Todos los sistemas se encuentran abiertos por consecuencia se interrelacionan y son multiafectados con ello se quiere decir que cada sistema se encuentra afectado por uno o varios de los componentes del otro.



Una vez comprendida la teoría de sistemas enfocada al campo comunicacional, dejaremos este enfoque para situarla en el campo de lo social. La teoría Social de Comunicación trata de la producción de información destinada a la comunidad pública y de uso social así como de las instituciones de comunicación encargadas de la elaboración y distribución de noticias que afectan al conjunto de la colectividad. Establece además cómo se elaboran los bienes fabricados para abastecer a la comunidad de información, es decir, los productos comunicativos.

#### 1.4 Teoría Social de la Comunicación<sup>11</sup>.

La Teoría Social de la Comunicación se encarga del estudio de interdependencias entre la transformación de la Comunicación Pública y el cambio de la sociedad.

<sup>11</sup> Se presenta un resumen de Martín Serrano, Manuel, Teoría Social de la Comunicación, en la Producción Social de la Comunicación, p. 15-27

Para Manuel Martín Serrano "La comunicación es la transmisión de mensajes de un emisor a un receptor sobre un referente por medio de un médium".<sup>12</sup> Este concepto deja claro que los comunicólogos tienen su campo de estudio en las expresiones de los seres humanos, la comunicación intrapersonal que había sido cuestionada acerca de si es o no comunicación este autor dice que no lo es, sino únicamente reflexión.

Ubicando a la Opinión Pública dentro del ámbito comunicativo y considerando el concepto del párrafo anterior de lo que es comunicación podemos identificar los elementos necesarios para considerarla como un medio de comunicación así tenemos:

Instrumento – Encuesta

Actores – Encuestador y cliente interno

Referente – clima laboral

Mensaje – opinión que obtenemos de los clientes internos

Es Ciencia de la Comunicación aquella que tiene por objeto el análisis de interacciones en las que existen actos expresivos, entendiendo por actos expresivos la energía orientada a producir información entre actores.

La Teoría de la Comunicación delimita su campo de acción al estudiar las características de la interacción expresiva diferenciándolas de los actos ejecutivos además de seleccionar como objeto de estudio las comunicaciones entre hombres, incluyendo para ello los objetos de referencia; integra también productos prefabricados que cumplen una función expresiva.

La información destinada a un conjunto de la sociedad es un fenómeno de producción social a partir del momento en que se institucionaliza el tratamiento y uso de la comunicación pública. La institucionalización se logra creando una organización más o

---

<sup>12</sup> Ibid, p17

menos compleja especializada en esa tarea a la que se asignan recursos materiales y humanos.

Es condición para la Teoría Social de la Comunicación que la producción social de información se pueda ver afectada por el cambio social y a su vez le afecte.

Cada momento de la historia muestra referentes distintos sobre los cuales se comunicaría. La comunicación de masas está identificada por la sociedad que la utiliza.

Los argumentos que hacen válida la Teoría Social de la Comunicación se basan en que es una comunicación cien por ciento humana, incluida la privada que se considera como social por la misma naturaleza de los actores que necesariamente tienen que ser dos para que ésta exista. Otro argumento válido dice que la comunicación no se limita al lenguaje oral, sino también al escrito y/o auditivo.

“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”.<sup>13</sup>

La Teoría de la Mediación es el fundamento teórico que permite sustentar dichas afirmaciones acerca de lo social de la Comunicación, por mediación entendemos aquellas prácticas comunicativas o no, en las que la conciencia, las conductas y los bienes entran en procesos de interdependencia.

La Teoría Social de la Comunicación como toda ciencia busca leyes generales, categorías, universales y modelos predictivos. Esta teoría en específico plantea el intercambio entre dos áreas: el que se produce en las formaciones sociales y el otro modalidades de comunicación pública. Una ciencia que estudia cómo se producen y

---

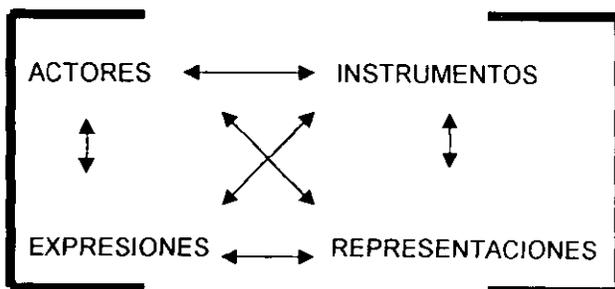
<sup>13</sup> Ibid. p.21-22

cómo cambian las mutuas afectaciones entre comunicación y sociedad a lo largo de la historia y que pretende descubrir si existen leyes que expliquen ese intercambio lo podemos lograr por medio de los saberes dialécticos.

El realizar estudios entre la organización social y la comunicación pública implica un alto grado de desarrollo y de complejidad que ayuda a comprender lo que antecedió de igual manera las sociedades capitalistas por medio de la teoría con utilidad social nos permitirán anticipar cambios históricos en los cuales se podrá confiar

Recordando la Teoría General de Sistemas se puede visualizar cómo por medio de ésta teoría el sistema comunicativo se encuentra inmerso en el Sistema Social, que por ser sistemas abiertos son interactivos y multifectados es decir que los elementos del primero van a ser "influenciados por otro".

Para reforzar lo que plantea Martín Serrano acerca de lo Dialéctico de la Comunicación se propone el siguiente modelo en el que se pueden ver los elementos del Sistema Comunicativo que tienen una interrelación entre sus componentes.



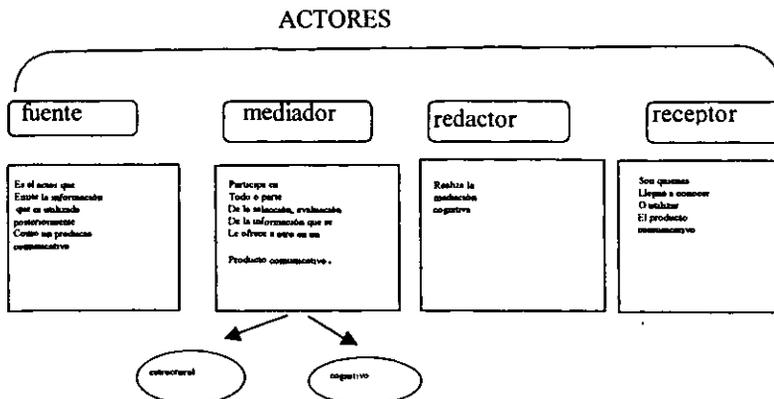
A continuación se enuncia a cada uno de los componentes que por función se incluyen en el interior de un sistema comunicativo:

### 1.4.1 ACTORES.

<p>Las personas físicas que en <u>nombre propio o como portavoces</u> o representantes de otra persona entran en comunicación con otros actores.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>El curso de inducción que se da en las empresas al formar parte de ella.</p> <p>Un integrante del Instituto de Capacitación de MVS a nombre del Corporativo da la bienvenida a los nuevos empleados y muestra la organización y funcionamiento de las diversas áreas.</p>	<p>Personas físicas <u>por cuya mediación técnica unos actores pueden comunicarse con otros</u>, siempre que su intervención técnica modifique a los datos de referencia proporcionados por los actores.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>El articulista que escribe en el periódico su opinión acerca de la toma de posesión del primer presidente ajeno al partido en el poder.</p>
---	---

Se distinguen dos clases de actores:

Ser actor implica la situación de estar comprometido en la producción, consumo o la distribución de Comunicación. Dependiendo de la complejidad de lo actores y analizando su funcionalidad se encuentran:



Desde el punto de vista funcional se pueden distinguir dos clases de actores:

- 1). **Sirven a la Comunicación:** aquellos que ponen en circulación información elaborada por otros actores y consumida por terceros siempre que su intervención afecte a los datos de referencia que le llegan a Alter.
- 2) **Actores que se sirven de la comunicación:** aquellos que son responsables de la información que circula en el sistema comunicativo o aquellos que son responsables de su consumo.

#### **1.4.2 INSTRUMENTOS.**

Los instrumentos de la comunicación han sido definidos como todos lo aparatos biológicos o tecnológicos que puedan acoplarse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la *producción, intercambio y recepción de señales*.

Emisión

Canal

Recepción

Aparato fonológico: laringe, cuerdas, boca, labios

Canal físico transmisor de sonido.

Oído (transforma el sonido en impulso nervioso)

Telégrafos eléctricos (instrumento emisor que transforma el impulso mecánico en Eléctrico.

Canal físico transmisor de energía Eléctrica.

Receptor del telégrafo (transforma la señal en un impulso mecánico que confecciona un texto escrito.

Parece que por sus naturaleza los instrumentos se encuentran en el sistema Comunicativo para servir a la Comunicación.

### 1.4.3 EXPRESIONES.

Manuel Martín Serrano afirma que existe un "proceso" por medio del cual obtenemos una sustancia expresiva que da pie a la expresión.

Una sustancia es cualquier cosa de la naturaleza, objeto fabricado u organismo vivo. Esta sustancia se convierte en sustancia informada cuando se implica un sentido para Alter sobre el cual Ego ha realizado un trabajo expresivo.

"Una sustancia está informada cuando puede presentar diferencias perceptibles o puede adoptar diferentes estados perceptibles y alguna de esas diferencias o de esos estados *designan algo para alguien*".<sup>14</sup>

Clasificación de Sustancias Expresivas:

- 1) Que proceden de cosas inexistentes en la naturaleza: el hombre asigna a cosas de la naturaleza funciones expresivas.
- 2) Que son objetos: objetos hechos por el hombre y que le ha sido asignado algún uso.

a) objetos producidos con la finalidad de comunicar, por ejemplo; el semáforo.

b) objetos producidos no con finalidad de comunicar, es decir, *bienes*. Por ejemplo las casas, herramientas, vestido, equipamiento.

De inicio estos objetos fueron elaborados con un uso social y luego como vehículo expresivo.

3) Sustancias expresivas corporales: el ser humano cuenta con un repertorio biológico el cual tiene reacciones involuntarias, pero por otra parte tiene la capacidad de

---

<sup>14</sup> Ibid. p. 165

“informar” las respuestas de su organismo para convertirlas en expresiones que le permiten comunicarse.

Ciertos movimientos, posturas o gestos que considera analógicas. Pero el hombre a diferencia de otros animales utiliza de manera precisa las manos y la cara para expresarse. Existen gesticulaciones por medio de las cuales se identifica el estado de ánimo de una persona, cansancio, enojo etc.

Por lo tanto se afirma que existe un proceso para generar expresiones; como número uno debemos de tener una sustancia, esa sustancia va a pasar a ser informada en el momento en que se logra un referente –alter envía un mensaje a ego quien lo descifra de manera correcta, gracias a que están hablando del mismo objeto- y entonces obtenemos la expresión.

#### 1.4.4 REPRESENTACIONES.

La representación, para el campo comunicativo “es un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, en un modelo que posee un sentido para el usuario o los usuarios de esa representación”<sup>15</sup> es decir, sentido significa que los datos están ordenados de manera que nos da una idea correcta a lo que nos referimos.

Las representaciones se diferencian dependiendo su uso:

- a) Representaciones que son modelos para la **cognición**: dan a la información un sentido que afecta el conocimiento.

---

<sup>15</sup> Ibid. p. 168

- b) Representaciones que son modelos para la **Acción**: dan a la información un sentido que afecta el comportamiento.
- c) Representaciones que son modelos **intencionales**: dan información que afectan los juicios de valor.

“Es cierto que no existe posibilidad de comunicarse si el trabajo expresivo de Ego y el trabajo perceptivo de Alter, no están guiados por las representaciones”.<sup>16</sup> Incluso se puede afirmar que no hay comunicación cuando Alter no tiene la misma representación de Ego por que nuestra sustancia expresiva no es la misma y por consiguiente la representación.

No existe en la comunicación un proceso de representación que sea autónomo respecto a los mecanismos de sentido y modelos de la realidad.

En el modelo dialéctico que se propone es importante señalar que es necesario referirse a otros sistemas que interviene en su funcionamiento, por ejemplo el Sistema Social [SC] es decir sus objetos de referencia intervenciones y mediaciones generadas en este sistema.

No podemos encontrar dentro del Sistema Comunicativo los objetos sobre los que se comunica –objetos de referencia- y necesarios para generar sustancias expresivas que a su vez utilizan los actores para comunicarse y generar las representaciones.

La penetración del Sistema Referencial en el Sistema de Comunicación es producto de la mediación, es decir, desde un punto de vista físico es un conjunto de energías, el punto de vista perceptivo son estímulos expresivos, para la teoría de la información un conjunto de señales codificadas, para la comunicación es un conjunto de expresiones asociadas a un conjunto de representaciones.

Componentes exteriores al sistema de comunicación respecto a los cuales está abierto.

---

<sup>16</sup> Ibidem

No existe comunicación sin objeto de referencia, aunque pueda existir un objeto de referencia que no "exista" en el sentido físico de la palabra, pero que al momento de cifrarlo en lenguaje ya está presente y por lo tanto existe –como afirmaría Borgeau –.

"La penetración del sistema referencial en el sistema comunicativo se produce por la mediación de los datos de referencia, los datos de referencia son, desde el punto de vista físico, un conjunto de energías moduladas; desde el punto de vista perceptivo, un conjunto de estímulos expresivos; desde el punto de vista de la teoría de la información, un conjunto de señales codificadas; desde la perspectiva de la comunicación, un conjunto de expresiones asociadas a un conjunto de representaciones".<sup>17</sup>

La cita anterior muestra como el referente puede ser material o concepto o seres ideales que no por ser ideales dejen de ser referentes. Los datos de referencia también están sobredeterminados por el sistema comunicativo en un sentido histórico.

Existe una serie de intervenciones sociales sobre el sistema comunicativo, intervención es la práctica personal o institucional que afecta a alguno de los componentes del sistema comunicativo. Por el contrario el Sistema de Comunicación puede utilizarse común interventor que controla el funcionamiento de alguna institución o práctica social. 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, esta clase de intervenciones se les denomina "mediaciones comunicativas".

---

<sup>17</sup> Ibid. p.171

Dentro de la Teoría Social de la Comunicación se vislumbró como los integrantes del proceso de la comunicación afectan al sistema social, y la Opinión Pública como subsistema del sistema comunicativo tiene identificados cada uno de sus elementos: expresiones, actores, representaciones, instrumentos, y éstos a su vez dependen del grupo social que lo generen, los referentes históricos y públicos.

La Teoría siguiente permitirá analizar como la mediación impone límites a lo que puede ser dicho y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden y este orden va estar en función de la época social que se viva en ese momento.

### **1.5 Teoría de la Mediación Social.<sup>18</sup>**

La Teoría de la Mediación Social es capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que se constituyen al interior de un proceso social, es decir permite dar orden a las cosas, objetos, hechos y conceptos que se han dado dentro de las sociedades occidentales, de acuerdo con su grado de desarrollo.

El orden es posible gracias a los Modelos Mediacionales propuestos por Manuel Martín Serrano.

Martín Serrano afirma que un modelo Mediacional es comparable con un código y lo explica esto desde dos puntos de vista:

a) Un modelo puede interpretarse como un mero sistema codificante que significa lo mismo que una estructura, es decir, estructura y código son modelos que permiten unificar la diversidad del acontecer desde el punto de vista sociocultural que desde siempre han compartido el mediador y los receptores.

---

<sup>18</sup> Se presenta un resumen de Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Mediación Social

b) Si todo modelo es un código entonces significa lo mismo que coerción. El modelo de coerción explica que un 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, la misma cosa.

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 equivale al modo establecido de entenderse con el mundo.

Cuando por alguna razón este orden social produce alteraciones, ya sea por ajustes entre normas, tecnología o personalidad, las instituciones mediadoras restablecen el equilibrio. A estos sistemas se les denomina Modelos de Integración.

La mediación suele encomendarse a instituciones culturales, políticas, científicas o profesionales. Es por ello que cuando el mediador introduce un modelo de orden entre las cosas, con el fin de ofrecer una visión estable del mundo se produce un cambio importante.

La información del mediador deja de tener por objeto la realidad original, y por el contrario, a través de ésta trata de explicar el orden como una forma de interpretar el mundo.

Por lo anterior se puede decir que sólo se puede hablar de mediación cuando determinados significados deben asumir ciertos significantes y cuando se atribuyen los segundos a los primeros, existe un código mediador, es decir, es requisito fundamental de la existencia de un referente común.

### 1.5.1 Los usos de la Comunicación

El referente es el elemento fundamental de la veracidad, se dice con respecto a él que la comunicación es objetiva. Por esta razón la relación que establece con el médium con el referente se toma como criterio para clasificar a los media desde el punto de vista de la comunicación, según las características de sus lenguajes.

CARACTERÍSTICAS DE LOS LENGUAJES			
RELACIÓN DEL SIGNO CON EL REFERENTE	RELACION DEL MENSAJE CON EL REFERENTE		CARACTERÍSTICAS DE LOS CÓDIGOS
ABSTRACTOS ICÓNICOS	ACRÓNICO Libro/Radio Cine/TV	SINCRÓNICO Radio Media Index	PARTICULARES GENERALES
CARACTERÍSTICAS DE LOS MENSAJES	Referentes sujetos al control del mediador	Referentes resistentes al control del mediador	

Características de los lenguajes.

- 1) **Abstractos:** un media abstracto es el que comunica mediante signos cuyo significante no se parece nada al referente.
- 2) **Ícónicos:** es aquel que contienen una serie de datos o informaciones en los propios significantes, que permiten que esos símbolos sean isomorfos al referente.

- 3) **Acrónicos**. están determinados por el lapso que transcurre entre el momento en que ocurre el suceso y el momento en que este se difunde. En los medios acrónicos *el referente está sujeto durante más tiempo al control del mediador* .
- 4) **Sincrónicos**: son aquellos en los que, gracias a la tecnología, la transmisión del suceso es inmediata, casi en el momento en que sucede. En estos medios *el referente no sufre control alguno por parte del mediador*.
- 5) **Index**: son aquellos que son sincrónicos e icónicos.

Los medios abstractos sólo pueden comunicar cuando emplean un código social particular, un código que es propio del medio que comparten emisores y receptores. Mientras que los códigos Index pueden comunicar si se remiten a códigos sociales generales, códigos que la mayoría de la gente entiende sin que sea necesario un entrenamiento especial.

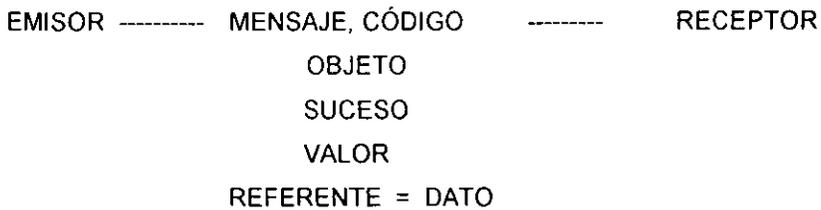
Así mismo cuando un medio es abstracto y acrónico el mediador tiene mayor control con respecto al referente; sucede lo contrario cuando un medio es icónico y sincrónico ya que el mediador tiene resistencia al control respecto al referente.

Conociendo las características de los lenguajes y considerando la conclusión de Manuel Martín Serrano, en cuanto a que la comunicación en las sociedades capitalistas monopólicas debe ser desde una perspectiva mediacional, se señalará cómo y cuál es la forma en que se emplea la comunicación para la transmisión de mensajes.

Tomando en cuenta que la comunicación es la transmisión de mensajes de un emisor a un receptor por medio de un medium, es posible determinar la existencia de formas de empleo de la comunicación. De acuerdo a las relaciones que mantiene el mensaje con el emisor, mensaje (signos, código y referente), receptor y medio es posible distinguir tres formas de empleo de la Comunicación:

- **INFORMATIVA.**

El emisor utiliza la comunicación para transmitir datos; se emplean códigos para controlar la información sobre el objeto que llega al receptor.



En éste los elementos comparten un referente sobre el que comunican y hace uso de él para comprobar la exactitud de la información. Cuando la comunicación se da en este nivel el emisor facilita una serie de datos sobre la realidad y expresa los códigos que ha utilizado para que el receptor conozca el sistema codificante que ha aplicado.

La relación entre estos elementos lleva a las siguientes funciones:

- Referencial: Explora si existe distinción entre el signo utilizado y la cosa a la que hace referencia del signo.
- Emotiva: Analiza la actitud del emisor respecto a la información que se transmite.
- Conativa: Todo mensaje pretende lograr una reacción en el receptor.
- Metalingüística: El emisor introduce una información con el objeto expreso de aclarar el significado de la propia información.

- **REPRODUCTIVA.**

El emisor utiliza la comunicación para transmitir información sobre información, emplea los mensajes para controlar los códigos de decodificación que va a aplicar el receptor.

EMISOR ---- (MENSAJE,OBJETO) ----- RECEPTOR  
CÓDIGO

REFERENTES = INFORMACIÓN

Aquí el emisor, el médium, el contenido de la información y el receptor comparten el código sobre el que se comunica. La exactitud de la información se comprueba a través del código. Cuando la comunicación está orientada de esta forma, el emisor ajusta la realidad al sistema de orden que el emisor desea conservar.

Los elementos que se hacen presentes en esta forma de comunicación son los siguientes:

- **Función ilustrativa:** el referente sirve para proporcionar un ejemplo que confirma la validez del código.
- **Función técnica:** el mensaje permite que el emisor pase desapercibido. Esta ocultación pretende hacer pasar al emisor por un mero técnico de la comunicación.
- **Función de consonancia:** los mensajes tratan de que el receptor adopte como propio el sistema de mediación propuesta por el médium.

- Función redundante: el mensaje reproduce siempre algunas de las subrutinas que forman parte del repertorio aceptado por el código.

- **CONTRACOMUNICACIÓN**

Carece de un código que relacione al referente con el mensaje; la distribución o la anulación de este código no se debe a la falta de información sino al exceso de ésta.

(CÓDIGO)  
 INNOVADORA  
 (EMISOR) --- EMANCIPADORA --- (MENSAJE) ---- DISONANTE ----(RECEPTOR)  
 SUBVERSIVA  
 (REFERENTE)

Las relaciones que mantienen los elementos de esta forma de comunicación dan como resultado las siguientes funciones:

**Subversiva:** la referencia de los objetos sirve para mostrar que los significados de los mensajes son rutina "cristalizada" que no corresponde a la realidad.

**Emancipación:** el emisor emplea los mensajes para expresar sus actitudes, intereses, valores y actitudes generales que introduce en el código.

**Innovadora:** la organización del mensaje rompe subrutinas que aplicadas a los datos de la realidad, transforman la información en una mera convención.

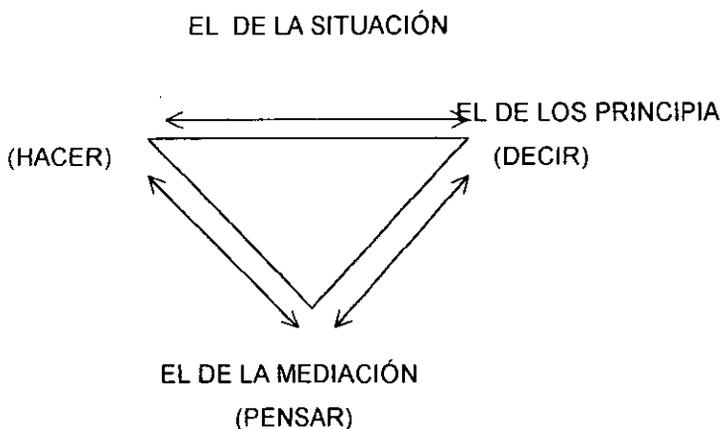
**Provocación de la Disonancia:** el mensaje es un impacto provocativo que desorganiza los esquemas convencionales que el receptor acepta para interpretar la realidad.

Atendiendo a esto último se dice que cuando existe disonancia entre lo que se informa y lo que acontece, surgen tres planos que permiten la reducción de dicha disonancia.

- **PLANO DE LO MEDIADO**

La disonancia es una falta de coherencia entre lo que se dice y hace. Manuel Martín Serrano propone tres planos para reducir la disonancia dentro de la comunicación.

### 1.5.2 PLANOS MEDIACIONALES



1) El plano de la situación: a este lo constituyen los cambios que el acontecer opera en a realidad social(lo que pasa), un suceso que afecta al grupo, una norma que cambia, un código nuevo, etc.

2) El plano de los principia: constituido por las circunstancias cuya preservación es fundamental para la reproducción del grupo( lo que debe de pasar); bienes de producción, normas etc.

3) Plano de la mediación: es el plano cognitivo en el que se verifica un proceso de interacción entre los otros dos planos (mediación entre lo que pasa y lo que debería pasar)

En el plano de lo mediado se verifica la existencia de los otros dos. En estos el mediador encontrará las cosas como referente en uno y otro plano e inclusive en dos al mismo tiempo. Al respecto Serrano apunta que el cambio social consiste en un permanente proceso de mediación, los elementos significantes que se incorporan al medio humano son relacionados con todas las sucesivas significaciones que se le exigen al medio para que sea humano, mediante modelos que abarcan nuevos ámbitos de aplicación, o salen ámbitos sobre lo que otro tiempo mediaron.

Para que exista consonancia en la que sea posible el consenso social es necesario que exista un referente. Así cuando los referentes de la situación son heterogéneos respecto al de los principios, el proceso de mediación requiere de la participación de un referente común. En este momento, el mediador introduce códigos para que sirvan como referente, esto con el fin de reducir la disonancia entre el plano de la situación y el plano de los principios.

Existen los modelos de interpretación a través de los cuáles podemos utilizar códigos mediadores.

Partiendo del hecho de que la mediación se propone como el análisis histórico de las relaciones sociales, es necesario saber cómo se media entre la historia y las relaciones sociales. Manuel Martín Serrano plantea la existencia de modelos mediacionales, tanto culturales como sociales que permiten establecer las relaciones que se presentan entre los sistemas social y referencial, así tenemos los modelos SOCIALES Y CULTURALES.

### 1.5.3 Modelos Culturales.

Manuel Martín Serrano vio que en cada época ha existido un modelo mediador que es lo que ha hecho la interpretación histórica del acontecer, es por ello que plantea la existencia de cuatro modelos culturales.

1) Modelo medieval: se sustenta en la obra de Dios. "En la época medieval no existía la percepción cultural de un esto artificial en posición de un medio natural"<sup>19</sup>, sino que todo era percibido como obra de Dios; sólo existía un creador y por tanto la actividad de hombre de una actividad de recreación.

La visión medieval consideraba natural todo lo que estaba presente, todo lo que percibía a través del ojo humano o los sentidos, los mismo pasaba con todo lo artificial.

2) Modelo de la Ilustración o Enciclopedismo se rige a través de la ciencia experimental. El hombre busca el reconocimiento por medio del raciocinio y la inteligencia, mediante la disección y exploración de la naturaleza. En esta época se busca la felicidad mediante la fabricación del objetos materiales como una forma de sustitución del mundo natural.

Esta ideología plantea que ya que la naturaleza no expresa la razón entonces tiene que ser dominada por ella. De esta forma, la tecnología y la cultura abandonan definitivamente su alianza con la naturaleza y se oponen a ella, la razón triunfa como productividad a nivel tecnológico y como represión a nivel de la socialización

4) Modelo del Capitalismo: se basa en el desarrollo tecnológico, todo se explica a través de la razón científica y el progreso humano. En esta época la burguesía logró acrecentar la productividad, hasta entonces impensada y racionalizó la producción

---

<sup>19</sup> Ibid.p. 9

introduciendo la división social del trabajo entre unos hombres propietarios de los medios de producción y otros, propietarios de su fuerza de trabajo.

Sin embargo, en este proceso, eran falsas las esperanzas, del logro de la liberación de la sociedad por vía de la razón ya que la sociedad era más justa ni los hombres más libres. A medida que las técnicas eran mas racionales y las riquezas materiales más abundantes, las relaciones sociales carecían de razón y la cultura del pueblo se empobrecía.

4) **Modelo del Capitalismo Monopólico:** Está mediado por un medio artificial aquí se propone una aproximación de la realidad fundada en una imagen perceptiva del mundo y de la reconciliación total entre mundo natural y el artificial, con la aparición de los nuevos medios de comunicación.

Con la aparición de los medios de comunicación masiva, el hombre se empieza a liberar, en cierta forma, de la angustia que le genera desenvolverse en un mundo artificial, esto debido a que los medios transforman las cosas en signos, proporcionando representaciones casi idénticas de lo natural.

#### **1.5.4 Modelos Sociales.**

Por otro lado, Martín Serrano dice que "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 el mundo"<sup>20</sup>. Y para ello se pueden clasificar cuatro modelos sociales de mediación diferente.

- 1) **Modelo Mosaico:** "La denominación mosaica desune los datos, los desarticula, y los presenta sin discriminación unos junto a otros, se esfuerza en que la

---

<sup>20</sup> Ibid. p 58.

posiciones relativas de los componentes del sistema son funcionales y no se produzcan inversiones, es un orden de secuencias. Así los hechos por heterogéneos que sean pueden integrarse en la misma definición de la realidad.

- 2) **Modelo jerárquico;** aquí los hechos en vez de estar unos al lado de otros, aparecen contenidos unos en los otros, el orden de los datos se expresa en términos de dependencia y no de distancia. Este tipo de mediación trata de mantener la virtud e los signos, preservando su capacidad de apropiación de la realidad.
- 3) **Modelos Articular:** la reproducción del orden articular permite que los mediadores se puedan sustituir unos con otros, de esta forma la visión del mundo conserva el mismo orden inicial. Es el cambio de códigos para transmitir datos. Mediante este modelo las cosas son referidas al orden inminente que el mediador establece.
- 4) **Modelo Latente o abstracto:** Da referencia al uso de los datos explícitos con el objeto de interesar al espectador en una realidad; el mediador emplea un sistema de orden que posee carácter latente: no muestra los criterios empleados para clasificar la realidad, ya sea por el propio mediador son inocentes, o por que desea mantenerlos ocultos. Estos transforman en funcionales las apariencias irracionales contradictorias o incomprensibles de la realidad.

Finalmente no hay que olvidar que las ideologías están orientadas hacia el control social del grupo, el modelo o los modelos deben ser simples y genéricos para que puedan ser aplicados a otras situaciones.

En este apartado, se ha visto cuáles son los usos de la comunicación, cómo hay planos que la determinan y, finalmente, de qué forma se encuentra mediada. Ahora sólo resta conocer los mundos en los que se desenvuelve el ser humano, y que son,

precisamente, los que constituyen el sistema de referencia social sobre el cual pueden comunicarse.

### **1.6 La naturaleza comunicativa de la Opinión Pública.**

El término opinión pública ha sido conceptualizado en diversas disciplinas y periodos históricos, pero muy pocos estudios han abordado el tema sólo desde lo propiamente comunicativo. Aquí se harán diversos planteamientos para demostrar que la opinión pública es un fenómeno que tiene como base fundamental a la comunicación.

Como lo han demostrado la teoría social de la comunicación y las teorías biológicas, 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, ya en el nivel filogenético (de especie) como en el ontogenético (de individuo).

La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana (salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que en él pasa para que el hombre tenga un sentido en la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

La comunicación humana es una conquista de la evolución humana que ha permitido desarrollar una vida social que a su vez se ha sobrepuesto dialécticamente al individuo concreto y mantiene la permanencia de la vida y el desarrollo en términos de calidad de vida.

La comunicación, además de estar presente en todas las sociedades que han existido, es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, ya que permite la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances en las diferentes razas.

En la actualidad no se discute que la opinión pública es un fenómeno humano y así ha sido estudiada, lo cual quiere decir que la opinión pública, como fenómeno, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de ésta manera tiene pertenencia en estos grupos. Habría que recordar que la naturaleza social es heredada a la humanidad, por lo que ésta surge con la habilidad para la comunicación, para la interrelación expresiva, simbólica, que es capaz de sustituir actos ejecutivos, con la finalidad de economizar energía y eficientar la vida humana.

Se parte de la idea de que la Opinión Pública es un subsistema perteneciente al sistema comunicativo ya que comparte con él a sus elementos estructurales (actores, instrumentos, EXPRESIONES y representaciones).

Le da el sentido de pertenencia con el sistema comunicativo.

Identificación y Relación entre los Elementos del sistema Opinión Pública.

La opinión pública puede tener como referentes a personas, cosas, animales; fenómenos políticos, culturales, económicos, sociales, etcétera; e inclusive, no se niega la posibilidad de la interacción dinámica y dialéctica entre la historia, la cultura, la política, la economía, las necesidades, las cosas, con la opinión pública, pero no se puede admitir la confusión entre lo referido con la expresión.

### **Componentes del Sistema Opinión Pública**

- a) Grupo social, en el cual están inmersos los actores del Sistema.
- b) Instrumentos, biológicos y/o tecnológicos mediante los cuales se expresa la opinión.
- c) Expresiones, mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los individuos que conforman el grupo social acerca del tema en debate.

- d) Representaciones, que orientarán y definirán la opinión del grupo social, ello con base en la experiencia, intereses y circunstancias del individuo con respecto a su grupo social.
- e) Las cinco temáticas que se han definido como “lo público”
  1. La sobrevivencia del grupo social
  2. La producción de bienes materiales e inmateriales
  3. La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de producción y mercancías o bienes)
  4. El Estado (ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción)
  5. La Cultura.

Si alguno de los asuntos en debate no puede ser incluido dentro de alguna de estas temáticas entonces no puede ser inherente y/o susceptible a lo que aquí se ha definido como Opinión Pública.

Relaciones entre los componentes del Modelo Dialéctico de la Comunicación.

Estas pueden ser solidarias, causales y específicas, estos mismos tipos de relaciones se pueden dar entre el Sistema Opinión Pública con el mismo Sistema de Comunicación, o entre el primero con otros sistemas ajenos.

Todos los componentes mencionados, tanto estructurales como funcionales, pertenecen al Sistema Opinión Pública, ya que su existencia es necesaria para que funcione o permanezca organizado un sistema.

La implicación obligatoria se da con base en los en los componentes estructurales y la optativa con base en los funcionales.

De esta forma, se definirá a la Opinión Pública como las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público<sup>21</sup>, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de “el público” que es el grupo social en sí mismo.

Tomando como base esta definición, se analizarán las expresiones de los individuos del grupo social que hagan referencia a los cinco incisos siguientes, considerando que en estos están incluidos todos los asuntos que interesan y/o afectan al grupo social.

- 1) La sobrevivencia (tanto del grupo social como de las industrias)
- 2) La producción de bienes materiales e inmateriales
- 3) La conservación de la propiedad privada
- 4) El Estado
- 5) La Cultura

### **1.7 La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva**

El hombre, como buena parte de los animales, ha tenido 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 los hombres; pero también ha necesitado espacios que trasciendan lo cotidiano y adquieran una entidad a veces mágica.

Para su sobrevivencia, 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.

---

<sup>21</sup> Público, según Young Kimball, se refiere a los hechos o actividades humanas que concentran el interés general de la comunidad: todo aquello que es visto o es conocido en común, todo aquello que está abierto al uso o goce general.

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

En el Paleolítico, periodo caracterizado por el tallado de la piedra, se inicia y desarrolla el lento proceso de homonización, 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 periodo culminó con la aparición del hombre, quizá a fines de la Era Terciaria, hace 1.8 millones de años.

En la primera fase de este desarrollo (paleolítico inferior) que abarca entre 2 y 3 millones de años, el homo habilis (antecesor del homo sapiens), de escasa capacidad craneana era ya capaz de emplear utensilios e inclusive sabía de la existencia del fuego.

Es en el paleolítico medio, en Europa y Oriente Medio, hace cerca de 100.000 años surge el hombre de Neanderthal, que alcanzaba una capacidad craneal media de 1.450 centímetros cúbicos, tan grande como el actual; sin embargo, presentaban mandíbulas enormes y prominentes, grandes incisivos, robustos arcos superciliares, frente huidiza, cabezas elípticas con un peculiar moño óseo en la parte trasera, cuellos cortos y huesos sólidos en brazos y piernas<sup>22</sup>.

Muchos arqueólogos atribuyen a los neanderthales formas avanzadas de comportamiento y pensamiento simbólico.

Eran hombres que practicaban la caza mayor, quizá mediante lanzas endurecidas al fuego, enterraban a sus muertos y poseían ya incipientes sentimientos pratorreligiosos.

---

<sup>22</sup> Historia del Arte. no. 37. de Planeta

Con la aparición del homo sapiens, hace unos 38 mil años en el período paleolítico superior, la evolución humana dio un paso definitivo no ya en lo biológico, sino en su desarrollo psíquico y social.

“El tiempo del desarrollo se tornó conciente 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)<sup>23</sup>.

Tanto o más importante que el espacio del sacrificio animal era, sin duda, el del culto a los muertos. 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 propició la construcción de enterramientos no naturales.

Los primeros referentes que el homo sapiens dejó en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de luz del día, son dibujos superpuestos, algunos a escala natural, o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, íbices, jabalíes, bóvidos salvajes, rinocerontes lanudos y mamuts peludos. En algunas ocasiones también pintaron figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de reproducción.



La escultura empieza en la misma época. Los primeros referentes son pequeños animales de marfil y algunas figuras después aparecen diversas estatuillas de mujeres.

Lo anterior 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 saciar sus necesidades básicas, sino también buscar formas de trascendencia espiritual. El

---

<sup>23</sup> Ibid, p.4

hombre gracias a su capacidad craneal, que fue desarrollándose a través de miles de años, es más un ser de aprendizaje que de instrucciones genéticas.

"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"<sup>24</sup>.

Es así que existen fenómenos conductuales comunes a los individuos en todas las sociedades humanas y 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.

La visualización de los restos del arte paleolítico que han llegado hasta estos días ha permitido establecer sus principales referentes comunicativos: los animales, los hombres y los signos, el tiempo, así como rasgos formales y estilísticos del artista primitivo: la composición, el volumen y los recursos visuales utilizados.

A lo largo del tiempo y del desarrollo evolutivo del hombre ha sido de suma importancia su relación con los animales. Pueblos cazadores contemporáneos que han persistido hasta nuestros días dependen de la caza de animales y de la recolección de frutos, granos, y raíces para su sobrevivencia. 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.

El Paleolítico Superior se distinguen de las etapas anteriores por la capacidad del hombre para captar elementos de la realidad y reproducirlos en superficie y volumen.

---

<sup>24</sup> Estrada Alejandro, op. cit. p.96

Por lo que hasta el momento se conoce de las manifestaciones comunicativas a través del arte del periodo paleolítico, no se narra nada, sino que se limita a presentar o representar 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 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: de cazador y pescador nómada pasó a ser agricultor, recolector sedentario y domesticador, modificando de alguna manera la selección natural de las especies vegetales y animales en beneficio de aquellas que producían alimentos.

El hombre neolítico fundó los primeros poblados, convirtiéndose en sedentario, gracias a los cultivos de la tierra y la domesticación de los animales. Es difícil establecer la causística del proceso de neolitización. 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 (lítica y cerámica).

Este cambio en la sedentarización del hombre trajo consigo cambios sustanciales en la forma de concebir al mundo, por un lado, el cuidado del entorno ecológico se convirtió en un apremiante, pero a la vez decayó en la depredación del medio, conforme fueron creciendo las comunidades. Por ello, no es raro que hoy por hoy el cuidado y conservación del medio ambiente sea un tema de interés público.

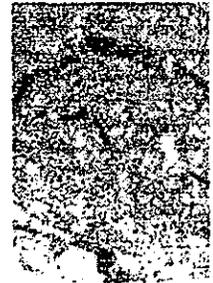
“La sedentarización supuso un cambio fundamental en la manera de concebir el hábitat humano. El hombre se agrupó en poblados en los que, aparte de los recintos privados, se hicieron precisos los lugares comunitarios y las nuevas formas de habitación, en las que se adivina una cierta preocupación por la decoración interior y exterior de los muros mediante pinturas e incisiones”<sup>25</sup>.

La técnica que caracteriza las culturas neolíticas es la cerámica, considerada como testimonio cronológico y cultural indicador de las migraciones de los pueblos. La invención de este tipo de cerámica se ha relacionado comúnmente con el cambio de los hábitos culinarios.

Respecto a la cultura neolítica, ésta parece estar directamente relacionada, por lo menos en sus inicios, con las prácticas funerarias. Los últimos estudios realizados sobre yacimientos neolíticos han permitido lanzar la hipótesis de que durante el Neolítico los cráneos se conservaban como recuerdo de los difuntos.

Todo lo anterior lleva a caracterizar a la Opinión Pública dentro de este periodo como fenómeno, no como objeto de estudio, pues surge desde el inicio del grupo social<sup>26</sup>, que es precisamente en lo que se denomina Comunidad Primitiva.

La Opinión Pública estuvo presente desde la Comunidad Primitiva, es decir, ésta nace con el hombre mismo. Además, la Opinión Pública es una expresión, y la expresión es ontológicamente comunicativa.



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 pertenencia en estos grupos.

<sup>25</sup> Ibid. no. 39, p 43

<sup>26</sup> Reunión que establecen individuos de la misma especie con los fines de conservar su integridad al protegerse de otros grupos, conseguir alimento y poseer territorio.

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 hombres"<sup>27</sup>, 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 los bienes de cada asociado, y por virtud de la cual cada uno, uniéndose a todos no obedezca sino a sí mismo y quede tan libre como antes.

"Este tránsito del estado de la naturaleza al estado civil produce en el hombre un cambio muy notable, al sustituir en su conducta la justicia al instinto y al dar a sus acciones la moralidad que antes le faltaba. Sólo cuando ocupa la voz del deber el lugar del impulso físico y el derecho el del apetito es cuando el hombre, que hasta entonces no había mirado más que a sí mismo, se ve obligado a obrar según otros principios y a consultar su razón antes de escuchar sus inclinaciones. Aunque se prive en este estado de muchas ventajas que le brinda la Naturaleza, alcanza otra tan grande al ejercitarse y desarrollarse las facultades, el extenderse las ideas, al ennoblirse los sentimientos...

"Lo que el hombre pierde por el contrato social es su libertad natural y un derecho limitado a todo lo que apetece y puede alcanzar; lo que gana es la libertad civil y la propiedad de todo lo que posee"<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> Rousseau, Jean Jacques. El Contrato Social. p.20

<sup>28</sup> Ibid. p.27-32

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

Es indudable que el Estado como conformación política, económica y social proporciona los tres elementos mencionados, sin embargo, se difiere de la afirmación de Rousseau de que el ser humano no es naturalmente social sino que son las circunstancias lo que lo obligan a serlo. Si bien el vivir en grupo no es una característica biológica y evolutiva de carácter filogenético del hombre.

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 periodo Histórico correspondiente a la Comunidad Primitiva eran tres las temáticas que afectaban al grupo social –y sobre las cuales había que llevar a cabo el consenso-, éstas eran:

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

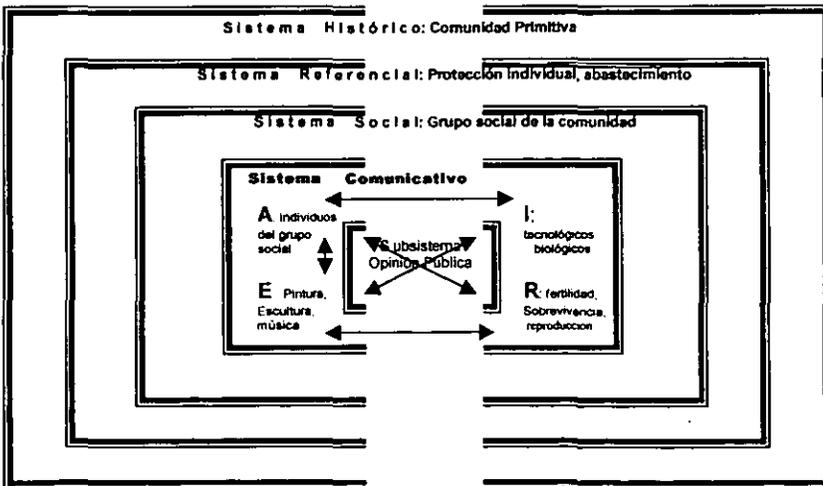
Estos se clasifican en los rubros de sobrevivencia y conservación de la propiedad privada.

Ya se mencionó que la Opinión Pública en esta etapa se presenta como fenómeno, por lo tanto cumple una función de carácter netamente comunicativo, no ejecutivo sino expresivo con capacidad simbólica, ya que rescata la capacidad natural del hombre para comunicarse no sólo acerca del presente sino también sobre ideas y sucesos del

pasado y futuro. Con la posesión de la habilidad simbólica para comunicar -sustitución del objeto de referencia con símbolos emanados de un código común- el ser humano ahora ahorra energía y cumple una función de carácter social de producción y reproducción tanto de ideas como de bienes.

Así, en el comunismo primitivo la Opinión Pública se privilegia principalmente de dos temas: la sobrevivencia y la conservación de la propiedad, con base a ello se le asignan funciones de consenso y disenso sobre el hacer; debido a su existencia como fenómeno cumplía su función de carácter comunicativo mediante la simbolización de objetos de referencia que permitían el ahorro de energía gracias al empleo de las expresiones<sup>29</sup>.

El siguiente esquema presenta el modelo de Sistemas aplicado a la Comunidad Primitiva, en donde se establece la relación con cada elemento y en especial con el sistema Comunicativo.



<sup>29</sup> Cabe mencionar que el término expresiones no sólo nos referimos a las verbales, sino también a las obtenidas mediante el uso de instrumentos tecnológicos institucionalizados, como el toque de tambores que podría anunciar, por ejemplo, el ataque o la huida

El sistema Histórico de la Comunidad Primitiva data desde que el hombre inicia a realizar representaciones de lo que es su vida.

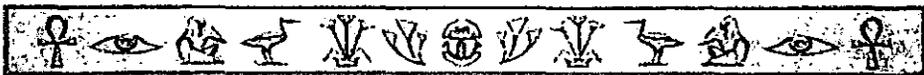
En el sistema referencial, el individuo durante la comunidad primitiva busca la sobrevivencia del grupo y por medio del abastecimiento de alimentos y protección de la naturaleza logrará beneficios comunes.

En el sistema social, como su nombre lo indica es la comunidad la que define las normas y patrones de conducta del grupo. La división de tareas entre hombres y mujeres.

En cuanto al Sistema Comunicativo, lo actores son todos los individuos del grupo social. Los instrumentos son biológicos y tecnológicos. Las expresiones son todas aquellas pinturas en las cuales se representaba cierto fenómeno como el de la caza de animales, la escultura comienza a brindar sus frutos ya que el hombre en esta época empieza a esculpir a la mujer.

Las representaciones estaban dadas por la sobrevivencia, la trascendencia espiritual, la fertilidad y la reproducción, datos que obtenía de su vida diaria.

### 1.8. La Opinión Pública en la Cultura Egipcia



La civilización egipcia muestra la complejidad de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual y sobrevivió durante aproximadamente tres mil años. Entre las aportaciones mas importante de esta cultura cabe destacar la escritura jeroglífica y el alfabeto griego desarrollado a partir del siglo III.

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

Los asentamientos humanos egipcios se remontan al periodo 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.



“El faraón, tenido por hijo de Ra, era considerado como un dios y como tal preservaba su casta mediante matrimonios con sus hermanas. Las clases sociales existentes en el antiguo Egipto estaban determinadas exclusivamente por la diferencia de función. Los sacerdotes gozaban de gran influencia, dispusieron de las riquezas de los templos, los escribas gozaron de alta estima como funcionarios al servicio de particulares. Los esclavos carecían de todo derecho. Los extranjeros (fenicios, hebreos y griegos) eran despreciados y relegados. Durante la XX dinastía se produjo una gran anarquía política, con predominio de los mercenarios bárbaros y de los jefes militares libios investidos como sacerdotes”<sup>50</sup>.

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 del año, sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cualquier acontecimiento.

---

<sup>50</sup> Nueva Enciclopedia Espasa. Editorial EspasaCalipe. S.A. Hernández Alpes. Jorge. P. 639

Los estudios realizados ha permitido establecer que la historia egipcia se inicia hacia el año 3000 (final del periodo predinástico), con una primer dinastía de 2920 a 2770 a. J.C.. Ello no quiere decir que la civilización egipcia comience en este periodo, fue en los dos milenios anteriores cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones".<sup>51</sup>

El paso de la I a la III dinastía (2649-2575) no supone un cambio político y social profundo, si bien con Zoser y Yoser (Horus-Neterijet), primero de los reyes de la nueva dinastía, se inició un periodo que abarca hasta la VI dinastía (hacia 2150). El Imperio Antiguo significa la consecución de un poder real absoluto que se apoyaba en una rígida teología basada en la preeminencia de un Dios solar Ra, lo que hacía que la administración interna del país obedeciera a una regulación muy estricta y escasamente flexible".<sup>52</sup>



"El Arte egipcio tiene un carácter eminentemente religioso y funerario. En arquitectura, las construcciones principales son templos, tumbas y palacios. Tras un periodo inicial en que utilizaron ladrillo y madera, emplearon piedra caliza, arenisca y granito rosa o azul. Como elementos arquitectónicos esenciales usaron la columna, con capiteles en forma de flor de loto. Se construyeron templos grandiosos, levantados sobre el nivel del suelo o excavados en la roca. Se componían esencialmente de una entrada monumental con dos o cuatro estatuas colosales y dos obeliscos, un patio porticado, donde se celebraban las procesiones; una sala hipóstila y un santuario, donde sólo podían entrar el faraón y los sacerdotes de servicio".<sup>53</sup>

Los templos se dedicaban al culto del faraón, muerto, o para adorar a un dios. Al primer tipo pertenecen los templos mortuorios adyacentes a las pirámides del Imperio. Entre

<sup>51</sup> Historia del Arte. no. 40. p. 65

<sup>52</sup> Ibid. p. 69

<sup>53</sup> Ibid. p. 636



Es la época en la que la piedra, en las construcciones oficiales, desbancó por completo el 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. Este periodo de prosperidad parece terminar con Pepi II (2246-2152). La decadencia se manifiesta en la V dinastía (2465-2323), cuando se fue erosionando el prestigio de la figura real, en parte por la tendencia hereditaria en la sucesión al trono y en parte por la pérdida del carácter sagrado e incluso divino de rey.

En relación a la estructura social egipcia, el personaje que ocupaba el máximo rango social era el rey, quien era tenido por un dios o emisario de un dios y, por tanto, digno de adoración. Estrechamente ligado al dios-halcón Horus, primer dios del Estado egipcio, el faraón (término que no se usó para designar al rey hasta el primer milenio, cuando su figura ya no despertaba el respeto y la veneración de las épocas clásicas) 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. Cualquier cambio en el trono no era pues, en Egipto, algo exclusivamente temporal, sino de orden cósmico. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo<sup>54</sup>.



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.

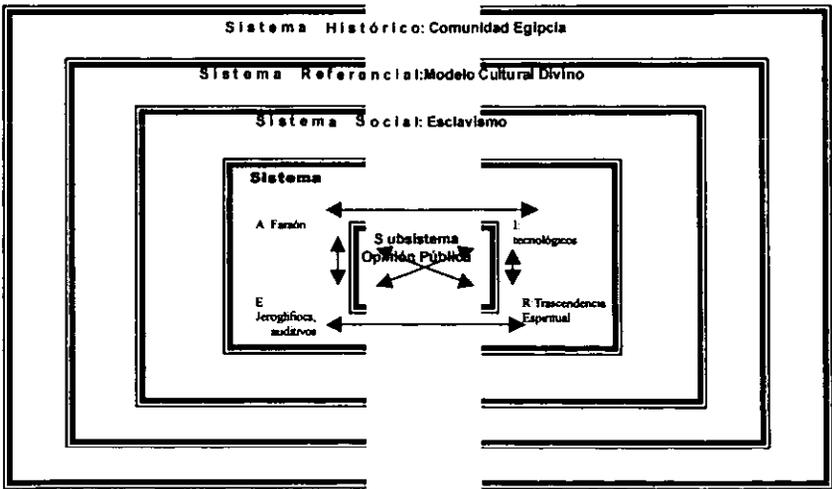
---

<sup>54</sup> Ibid. p. 74

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.

La creación del mundo es el acontecimiento que genera la compleja red de divinidades egipcias. La primera cosmología que se elaboró para constituir un verdadero sistema teológico fue la del santuario de Heliópolis, que tuvo en el número nueve su sistema de ordenación.

El siguiente modelo muestra los elementos de la Comunidad Egipcia, en donde la Opinión Pública no se da como fenómeno Comunicativo pero se pueden diferenciar cada sistema así como sus componentes.



El Sistema Histórico de la Comunidad Egipcia data de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual. Sus asentamientos humanos se remontan al periodo Neolítico bajo la autoridad de un solo monarca, el Egipto faraónico se convirtió

El Sistema Histórico de la Comunidad Egipcia data de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual. Sus asentamientos humanos se remontan al periodo Neolítico bajo la autoridad de un solo monarca, el Egipto faraónico se convirtió posteriormente en el Imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

En el Sistema Referencial, el personaje que ocupaba el máximo rango social era el rey, quien era considerado como un dios o emisario de un dios, por lo tanto, era digno de adoración, pues según ellos era un ser omnisciente y bondadoso, que procuraba el bien de sus súbditos y hacía justicia protegiendo al débil.

En relación al Sistema Social, había un solo rey y todos los demás eran esclavos, lo único que variaba eran sus actividades, por lo que no se le puede llamar monarquía, a pesar de que el clero.

Respecto al Sistema Comunicativo en relación al Modelo dialéctico de la comunicación, los actores son solamente el faraón y los esclavos, ya que a pesar de que había otros niveles de vida, al final todos resultaban ser esclavos. Había instrumentos tecnológicos y biológicos.

Las expresiones eran los jeroglíficos que hacían a manera de escritura, las pirámides en sí mismas.

Las representaciones eran la trascendencia espiritual, ya que para los egipcios la vida en la tierra era solo una parte del ciclo de vida, pues con la muerte se suponía la posibilidad de la felicidad eterna. La opinión pública en esta época solo existía como un fenómeno social todavía no era objeto de estudio de ningún grupo social.

## 1.9 El periodo de Grecia y Roma.

El empleo de la Opinión Pública como un aspecto del gobierno democrático tiene un historia que se remonta a los griegos. Los supuestos principales, ahora como entonces, son:

- 1) la comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad
- 2) estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad
- 3) de esta discusión puede resultar cierto grado de acuerdo
- 4) el consenso será la base de la acción pública, de esta manera, se supone que las opiniones de la mayoría tienen el control, pero las minorías reciben protección<sup>55</sup>

Al hablar de repúblicas democráticas se supone que los asuntos de interés público y que, por lo tanto, afectan al grupo social, se resuelven mediante el consenso ciudadano (sin considerar en este caso a los esclavos) y no por imposición soberana o gubernamental.

De esta, en Esparta y Roma la Opinión Pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, la cual tenía su expresión más clara en las Asambleas ( en las que se reunía generalmente a todos los integrantes del grupo social con derecho a opinar), Comicios y Plebiscitos –práctica democrática de uso más frecuente en Roma- o, también, en charlas informales de los ciudadanos reconocidos (líderes de opinión) en los diversos ágoras de la ciudad.

---

<sup>55</sup> Kimball, Young. La Opinión Pública y la Propaganda. p13

Al respecto del ejercicio de la Opinión Pública en Roma, Rousseau expresa: "En una sociedad bien gobernada todos vuelan a las Asambleas... Es muy singular que en Roma, en donde los tribunos eran sagrados, no hubiesen siquiera imaginado que podían usurpar las funciones del pueblo, y que en medio de una tan gran multitud, no hubiera jamás intentado prescindir de un solo plebiscito".<sup>56</sup> Y más aun "siendo las leyes actos auténticos de la voluntad general, no podría obrar el soberano más que cuando el pueblo está reunido. Al respecto, la república romana era, me parece, un gran Estado, y la ciudad de Roma, una gran ciudad. El último censo acusó en Roma 400 000 ciudadanos armados, y el último empadronamiento del imperio, más de cuatro millones de ciudadanos... Qué difícil es imaginarse, reunido frecuentemente, al pueblo inmenso de esta capital y de sus alrededores! Sin embargo, no transcurrirán muchas semanas, sin que se reuniese el pueblo romano, y en ocasiones hasta muchas veces en este espacio de tiempo. No solamente ejercía los derechos de soberanía, sino una parte de los de gobierno. Trataba ciertos asuntos; juzgaba ciertas causas, y este pueblo era en la plaza pública casi con tanta frecuencia magistrado como soberano".<sup>57</sup>

La Opinión Pública todavía como fenómeno sin nombrar, jugaba un papel de vital importancia para la toma de decisiones políticas que afectaban directamente en la difícil tarea de protección y conservación del grupo social era indestructible " en tanto que varios hombres reunidos se consideraban como un solo cuerpo y no tiene más que una sola voluntad, relativa a la común conservación y la bien general".<sup>58</sup>

Indudablemente el ejercicio ciudadano de la Opinión Pública tan notoriamente cotidiano y politizado tenía una estrecha vinculación con la conformación estamental propias de las repúblicas democráticas, dentro de las cuales suele considerarse la opinión de los ciudadanos para cualquier toma de decisión que afecte al grupo social. Y es que en las repúblicas democráticas, la Opinión Pública legitima la poder político, y avala las decisiones que los representantes favorecen con base en los intereses de sus

<sup>56</sup> Rousseau, Jean Jacques: El Contrato Social. P. 51

<sup>57</sup> *Ibid.*, p.107

<sup>58</sup> *Ibid.* p. 55

representados. Como prueba de ello Platón, al descubrir su concepción del Estado Ideal, propone a la Opinión Pública como el medio de enlace entre las decisiones ciudadanas y la ejecución gubernamental: "El Estado será el garante del equilibrio y se apoderará de todas las funciones gestoras que emanen de las decisiones de la Asamblea".<sup>59</sup>

En este contexto, el ejercicio de la Opinión Pública era el instrumento de mayor importancia y predominancia en el debate, principalmente, de los asuntos políticos del Estado que implicaban las formas y el ejercicio del poder; ésta era llevada a cabo por los ciudadanos que buscaban conseguir el consenso a través de los canales y medios permitidos de expresión de la opinión. Desde el punto de vista de estos dos pueblos, mediante el ejercicio organizado de la libre expresión se legitimaba el poder político y se obtenía el mayor bienestar público ello gracias a que la voluntad general es indestructible y predomina siempre sobre el interés individual.

En la antigua Grecia, los primeros en ocuparse de la política fueron los Sofistas quienes mostraron especial preocupación por "la situación de los individuos y sus derechos en la sociedad"<sup>60</sup>. "Los ciudadanos en Atenas se sentían libres mediante el ejercicio continuado de la democracia, a través de la participación de la cosa pública, y oponían libertad frente a cualquier arbitrariedad de las leyes generales".<sup>61</sup>

Por su parte Roma se encargó de hacer que su administración fuera eficaz en su amplio territorio y para ello desarrolló un sistema jurídico que salvaguardara los intereses de los ciudadanos y supiera diferenciar entre lo público y lo privado, lo que permitió que el pueblo se convirtiera en partícipe de lo que afecta a la sociedad.

Todo lo expuesto en los párrafos anteriores no quiere decir que la política fuera el único referente de la Opinión Pública en las repúblicas Griega y Romana, sino sólo que era el

---

<sup>59</sup> Platón La República. P.12

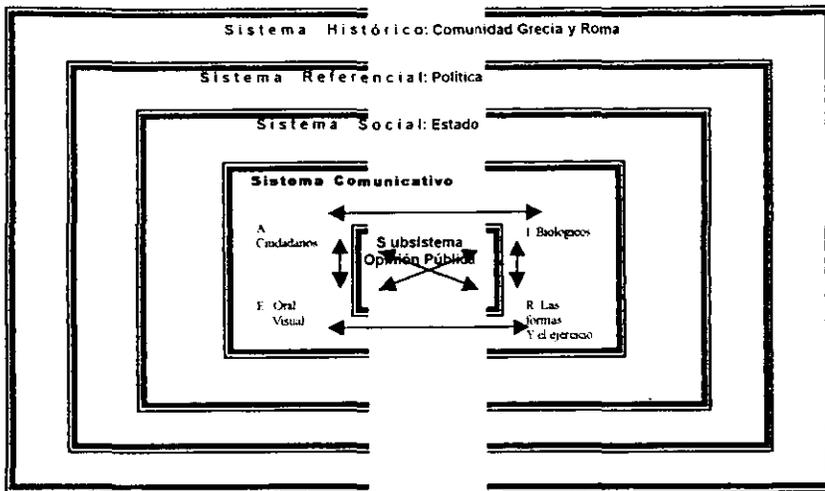
<sup>60</sup> Enciclopedia Autodidacta, Sociología y Política, p. 1536

<sup>61</sup> Ibid. p.1576

tema que con mayor frecuencia ocupaba su tiempo. De este periodo es interesante recalcar dos aspectos:

- 1) "La expresión de la Opinión Pública es una forma de comunicación del grupo social que en ocasiones recurre a la retórica, que implica el discurso de un orador que expone sus puntos de vista ante iguales y los trata de persuadir con argumentos y conclusiones. Esto es importante, ya que se reconoce que para que exista una expresión de la Opinión Pública es necesario poseer un criterio formal que es el de tratar al otro exactamente como igual y porque se reconoce que la expresión de la Opinión Pública puede ser persuadida.
- 2) "La expresión de la Opinión Pública no es homogénea es un conjunto de expresiones que tiene diversos sentidos y magnitudes. Esto resulta significativo por que se reconoce que la Opinión Pública no es una sola expresión de la Opinión Pública, sino que hay diversos matices al respecto de un solo tema, no sólo en cuanto a lo que se dice, sino también al número de personas que lo dicen
- 3) La expresión de la opinión pública no da cuenta de la veracidad, es decir, es una expresión de lo que los individuos "dicen, dicen que piensan, dicen que hacen, pero no es el resultado de un proceso mental riguroso ni científico. Esto es importante porque asevera que la expresión de la opinión pública "puede mentir" y con ello se reconoce la existencia de una limitante el conocimiento de la expresión de la opinión pública no es la mejor, ni la única vía para saber qué está sucediendo en el grupo social.

A continuación se presenta el modelo de Sistemas aplicado a la época Greco- Romana en donde se especifica de manera general los elementos que conforman a cada sistema:



El sistema histórico de Grecia y Roma se remonta a los griegos fundadores de los gobiernos democráticos. Su referente era la Política, fenómeno que alcanza su madurez en este periodo. El sistema Social se basa en el Estado mismo que ya en esta etapa es cuando el hablar de repúblicas democráticas suponía asuntos de interés público y que afectaban al grupo social por lo que se buscaba el consenso ciudadano. Respecto al sistema comunicativo se encuentran los actores que en este caso son los ciudadanos quiénes participaban en el consenso. Los Instrumentos son básicamente biológicos. Las expresiones son de carácter visual y oral, es decir, el reunirse para las Asambleas permitía realizar la mayor parte de sus discursos vía oral y lograr el consenso. Las representaciones, entendidas como el conjunto de datos con un sentido común, pueden ser comprendidas en este contexto como las formas y el ejercicio del poder logrados del consenso realizado en las Asambleas.

## 1. 10 La Opinión Pública en la Edad Media



En la Edad Media el referente de la Opinión Pública cambió notablemente al perder su relevancia política a cambio de la religiosa. Esta transformación puede confundirnos al no percibirla en el ámbito del Estado y/o al suponer que la Opinión Pública no puede privilegiarse de un tema de esta índole, sin embargo de ninguna manera es así.

Después de ocho siglos de dominación del Imperio Romano -cuya culminación fue el Senado, en donde todos los ciudadanos eran representados- surge el Cristianismo que instauro su Iglesia y respalda su dominio en el poder divino que Dios otorgó a su discípulo Pedro, y que éste a su vez delegó en otros, transmitiéndose este poder de generación en generación.

Según Manuel Martín Serrano, en la Edad Media predominaba el Modelo Cultural de la Mediación denominado "Modelo de Dios", el cual ubica como elemento ordenador del hombre y de la naturaleza a Dios, éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra: los Reyes o Señores Feudales cómo tenían que ser o hacerse las cosas.



en caso de que éstos no fueran buenos representantes de Dios en la tierra, "el remedio era obedecer sin murmurar. Dios da los malos reyes en su cólera, y es preciso soportarlos, como los castigos del cielo"<sup>42</sup>.

Según la filosofía cristiana, Jesucristo en vida posee el poder de su Padre, éste al morir se lo otorga a Pedro, la posesión de dicho poder significa que él será su representante en la tierra; Pedro al morir debe transferir este poder divino a otro y así sucesivamente. De esta manera los reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista del que hacían objeto a sus gobernados, aunando al poder político el poder religioso enviéndose de la divinidad transmitida por generaciones consiguiendo, así, dominar a pueblos enteros no sólo política, económica y bélicamente, sino también religiosamente sin ningún cargo de conciencia.

<sup>42</sup> Rousseau, Jean Jacques. El Contrato Social, p.41

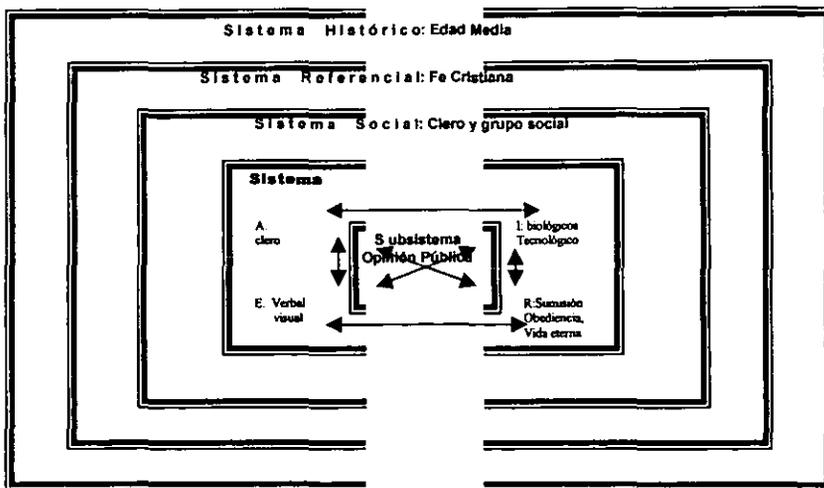
Si tomamos como base el modelo cultural de Manuel Martín Serrano y su consecuente explicación, es obvio entender la razón por la cual la Opinión Pública disminuyó su matiz preponderante en los siglos de dominación romana y lo confundió con el religioso; de hecho la Opinión Pública no pose a sentido en ninguna de las cuatro temáticas restantes en que se ha clasificado a lo público, la importancia recaía completa y totalmente en la temática cultural y, específicamente, en el matiz religioso. Un ejemplo de ello son las ideas religiosas que dominaban como es el caso de la frase histórica tan bien conocida hasta nuestros días: "bienaventurados los pobres porque de ellos será el reino de los cielos".

Con este tipo de ideas se obligaban al pueblo a que sus pensamientos y acciones giraran en torno a convicciones de humildad y aceptación, ya que mientras más sufrieran en este mundo terrenal tendrían mayor oportunidad de ocupar un lugar privilegiado en el reino de los cielos en donde les esperaba la vida eterna colmada de felicidad. Los siervos, y en general el grupo social, aceptaban y no replicaban: ¿para qué discutir los asuntos políticos si en esta vida sólo se está de paso?, así que se daba por hecho que a los únicos que debía incumbirles las decisiones sobre el ejercicio y la preservación del poder político era a la parte minoritaria del grupo social conformada por la familia real. Por lo tanto, el único asunto de interés común a todo el grupo era la fe, y este fue el matiz de la Opinión Pública en la Edad Media, circunscrito fundamentalmente en función a la religión.

La fe cobró una importancia tan preponderante que llegó a institucionalizarse, siendo la Iglesia Católica la institución mediadora y propagandística de ésta, lo que trajo consigo la institucionalización de la comunicación pública, ya que si el único asunto considerado de interés público era la fe, entonces todo lo que se debatiera y hablará acerca de ella tenía que ser verificado y aprobado por su institución mediadora. En esta etapa la Opinión Pública era en suma manipulada gracias al temor a Dios y a la convicción de obediencia, humildad y aceptación que supieron imponer al grupo social los representantes de la Iglesia.

Finalmente, de este periodo interesa rescatar tres aspectos importantes que son:

- c) El referente más importante de la Edad Media era la Fe (en su ámbito religioso), que vista como institución es la que asegura la sobrevivencia eterna de los individuos en sí mismos
- d) La expresión de la Opinión Pública puede tener otros referentes que no son políticos, siempre y cuando se traten de temas de interés del grupo social y que entren dentro de las categorías que se han señalado como asuntos de índole pública.
- e) Conocer la expresión de la opinión pública de un determinado grupo social no es garantía del saber verdadero o válido.



Dentro de esta etapa de la historia la Opinión Pública aún no se da como objeto de estudio, sin embargo se pueden diferenciar los elementos organizados de cada sistema:

Sistema Histórico, la Edad Media se caracterizó por la fuerte influencia de la Iglesia en la vida del pueblo, esta población estaba fuertemente influida por la Fe Cristiana que

regía las normas y pautas de comportamiento. Por otra parte se tiene al Sistema Social en el que se encuentra la Clero y el grupo social que recibe todas aquellas pautas de comportamiento. En el sistema Comunicativo se encuentran los actores que son el clero, los instrumentos que son biológicos y tecnológicos, las expresiones son verbales, auditivas y visuales, y por último las representaciones que en este caso son la obediencia y sumisión así como la vida eterna que sería una trascendencia espiritual. La opinión pública no se escapa al referente de la fe.

### **1.11 La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo**

En el mundo occidental la Edad Media tiene su fin aproximadamente en el siglo XV, a partir de éste comienza la etapa que conocemos con el nombre de Renacimiento. Se le llama de esta manera porque en este período renacen las artes, la ciencia y la tecnología, que no habían encontrado cabida dentro del medioevo.

El rompimiento de las creencias dominantes en la Edad Media comenzó a gestarse con la sospecha de que en la naturaleza existían procesos naturales ocultos a la percepción inmediata de los sentidos, "era un punto de vista mágico y, por tanto, heterodoxo para el concepto del mundo propio de la ciencia escolástica.

Precisamente son los magos y los alquimistas quienes hacen uso de razonamientos que marcan la transición hacia la filosofía de la naturaleza Renacentista. La quiebra del concepto medieval del medio natural, y de los fenómenos tenidos por naturales, tuvo que ver con el perfeccionamiento de un utensilio: las lentes. La lente puso de manifiesto que existía por debajo del umbral perceptivo del ojo, otro mundo natural donde regía el orden y alentaba la vida; y que por encima del umbral visual se extendían en el espacio un número excesivo de astros, si su existencia debía ser explicada como una mera bóveda luminosa para la tierra. El microscopio y el telescopio quebrantaron la fe en la

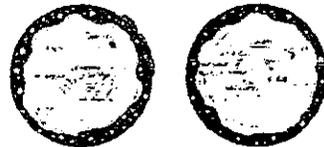
imagen visual del mundo natural, en no menor medida que la imprenta quebró la imagen verbal del saber<sup>43</sup>.

Con el microscopio y el telescopio se observan y descubren aspectos privativos al ojo humano por sí sólo, como que el que el cuerpo está compuesto por millones de células con vida y organización propia y leyes que no encuentran una explicación convincente en la lógica divina, sino en razones naturales, físicas y matemáticas, es entonces cuando surge la duda de si Dios realmente existe.

Esta circunstancia fue toda una revolución histórica de carácter social, ya que propició un profundo cambio en las relaciones sociales y políticas del poder.

"A partir de entonces se considera natural lo que responde a principios universales, planteados de manera abstracta (matemática), en vez de lo que puede ser percibido"<sup>44</sup>, como consecuencia de ello surgen nuevas teorías y leyes como la del movimiento, la de la gravitación universal y la de la evolución del hombre.

En el momento en que "el hombre se permite experimentar con el mundo, no sólo nace un nuevo objeto del saber; también emerge un nuevo sujeto de la historia. El hombre y sus obras se destacan



nítidamente del medio natural. El Renacimiento representa el último momento en que la naturaleza y la cultura se conciben como una unidad. A partir de entonces el humanismo burgués encomienda a la naturaleza la función de fondo, y a las obras del hombre la función de figura. Se establece una distinción entre las cosas, generadas en la naturaleza y sometidas a leyes, y los objetos fabricados, sometidos a las constricciones derivadas del designio humano"<sup>45</sup>. Todo ello trae consigo la cuestión principal y decisiva para la transición de una etapa a otra, en lo que incumbe a la

<sup>43</sup> Martín Serrano. *Manuel. Teoría de la Mediación Social*. p 12

<sup>44</sup> *Ibid.* p13

<sup>45</sup> *Ibid.*

Opinión Pública: si Dios no existe, entonces el rey no tiene poder ni derecho divino sobre los demás,

Ya no hay sustento para la promesa divina de vida eterna en el cielo, por lo que hay que buscar una nueva forma de organización social que permite una vida justa en la tierra, es entonces cuando se vislumbra el establecimiento de nuevas formas de organización del Estado, en donde se tendrá nuevamente, pero basados en otros conceptos, que ceder el derecho individual en busca del derecho social, en el cual todos los integrantes del grupo social estén debidamente representados. Y es, precisamente, el Renacimiento en donde el valor de la Opinión Pública se liga estrechamente al concepto de democracia, ya que es a través de ésta que el poder político adquiere legitimidad. Otra vez la Opinión Pública cobra un matiz preponderantemente político, sin embargo, y a diferencia de cómo se consideraba en Grecia y Roma, ahora es considerada un objeto de estudio dada la importancia que representa para lograr la cohesión del grupo social y para la conformación e instauración de los nuevos regímenes políticos.

Con el proceso de secularización de la política y más aún como consecuencia del Modelo Cultural de la Mediación –propuesto por Manuel Martín Serrano para explicar el modo de interpretar de esta época- denominado del Iluminismo o la Razón, la transición hacia el predominio discursivo y racional de alcanzar las verdades en este terreno se afirmó como una conquista del espíritu humano. "El reconocimiento de la existencia de un campo de debate de opiniones contradictorias enfrentadas racionalmente con la pretensión de alcanzar de este modo la verdad, se remonta justamente a la época Iluminista. Responde a ella el surgimiento de un nuevo tipo de sociedad, la sociedad burguesa, y a una nueva concepción del hombre y del Estado.

El reconocimiento de Opinión Pública como mecanismo para alcanzar ciertas verdades en el terreno de los hechos políticos, sociales y económicos supone la existencia de una esfera de hechos cuya dilucidación es inalcanzable a través del libre debate público

llevado a cabo por individuos de capacidad racional y discursiva que le permitirá lograr, a través del uso de dichas facultades, aquella verdad que otrora estaba reservada a la revelación o a la autoridad.

“El reconocimiento de las funciones de la Opinión Pública en una sociedad junto con el requisito de las verdades públicas para el ejercicio de la libre discusión se funda sobre la idea del hombre como ser racional plenamente capaz de alcanzar por si mismo la verdad en el orden político, social y económico”<sup>46</sup>.

Con el Renacimiento al reconocer la posibilidad de la inexistencia de Dios y, en consecuencia, el desconocimiento del poder divino de los reyes, surge el dilema de una nueva forma de gobierno acorde a la nueva concepción que el hombre tiene del universo y de sí mismo; es por ello que, en la mayoría de los casos, se decidió como mejor opción las formas de gobierno que abrigarán al concepto de democracia.



Al respecto hay que considerar que, si bien existen relaciones solidarias, casuales y específicas entre Democracia y Opinión Pública, de ninguna manera la primera es un elemento estructural de la segunda, en cambio, para que exista en su amplio concepto la democracia, la Opinión Pública resulta un elemento imprescindible.

“La libertad en una democracia está siempre equilibrada por un sentimiento de la responsabilidad individual por los propios actos. Las premisas básicas de la democracia son que el lugar del poder político descansa en los ciudadanos; que al ejercer este poder”, a través de la expresión libre y organizada que implica necesariamente el ejercicio de Opinión Pública, “también tiene una responsabilidad...En otras palabras, el poder de la democracia está sostenido por una moralidad de la comunidad”<sup>47</sup>.

<sup>46</sup> Kimball. Young. *La Opinión Pública y la Propaganda*. p.27

<sup>47</sup> *Ibid.* p.14

De esta manera, el ejercicio de la Opinión Pública en el ámbito político volvió a considerarse un derecho de todos los ciudadanos, además de que se le reconoció una importancia preponderante dentro de los regímenes democráticos ya que a través de ella podía ejercerse el concepto libre expresión de ideas, que empezó a conceptuarse como tal en la Revolución Francesa y que posteriormente invadió al Nuevo Mundo con inclinaciones libertadoras, todo ello que implicó que se le valorara como un objeto de estudio y no sólo como fenómeno.

A partir del Renacimiento la Opinión Pública se ha ido enriqueciendo en cuanto a temas, con el advenimiento de la industrialización y su consecuente, el capitalismo, del siglo XV a la actualidad, las sociedades occidentales han transitado por dos modelos mediacionales más, posteriores al del Iluminismo: el de la tecnología y el del capitalismo monopólico. Si ya en el Renacimiento la conservación de la propiedad privada (territorio, medios de producción y mercancías o bienes), con la Revolución Industrial amplió su campo temático al de la producción de bienes materiales e inmateriales. “Los públicos políticos y la Opinión Pública han sido los principales temas de los autores que se ocuparon la política moderna. Sin embargo, limitar el concepto a este campo solamente, es ignorar que existen grandes áreas de interés de la comunidad que no son problemas políticos. En vista de este hecho, nuestra posición es que hay públicos antes que un público interesado en las cuestiones del gobierno. Puede haber, en diferentes momentos y con grados variables de interés, un público político, un público financiero y un público interesado por el arte, la reforma moral, o cualquier otro tópico de interés general relativamente extendido. Los medios de formación de Opinión Pública no incluyen solamente política, sino otros muchos aspectos de la vida contemporánea<sup>48</sup>.”

Posteriormente, con el arribo de los medios comunicación masiva el ámbito de la Opinión Pública ha cambiado. Mientras anterior a éstos la atención del ciudadano

---

<sup>48</sup> Ibid. p.9

estaba concentrada sobre todo en los problemas locales, hoy en día debe hacer frente a problemas de dimensiones globales. Se supone que debe intervenir en la formación de opiniones que van desde las cuestiones de la localidad, el Estado y la Nación, hasta los problemas de la guerra, la paz, el comercio internacional y la organización mundial. Como resultado han surgido nuevas dificultades en el proceso democrático y en la elaboración de opiniones. Cada persona, como individuos, no puede cubrir el área total de sus intereses, se depende entonces de fuentes indirectas y secundarias de información e **interpretación**, y nuestros datos e inferencias son modificados por quienes los proporcionan a través de la televisión, la prensa, el radio y el cine.

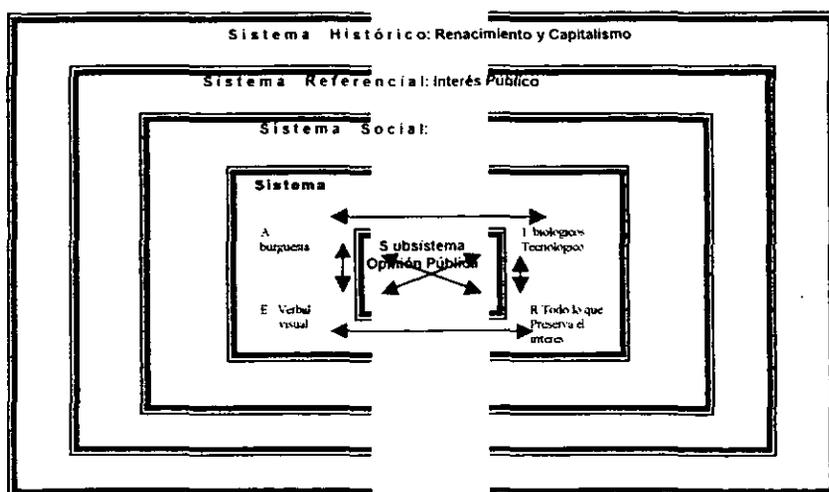
En la actual sociedad de masas, se transita con el modelo del Capitalismo Monopólico, lo cual implica la incursión de la Opinión Pública en las cinco temáticas ya propuestas, aunque cada una ocupa una determinada escala de prioridad de acuerdo al grupo social que se trate.

Finalmente, de estos períodos cabe enfatizar los siguientes aspectos característicos:

- 3) Durante el Iluminismo y el Capitalismo se discute entre los individuos acerca de lo que terrenalmente tienen, de las diferentes posibilidades de participar en el poder y de la forma de ejercitarlo
- 4) Se diferencia lo público (la sobrevivencia del grupo social como tal) de lo privado (la sobrevivencia de las personas como individuos)
- 5) Se identifican diversas formas de organización social, como la familia, la empresa, la iglesia, la escuela, el club, la confederación, el gremio, etc., como grupos sociales que son capaces de expresar opiniones
- 6) Las sociedades renacentistas y capitalistas no son un solo grupo, sino varios y los individuos pertenecen al mismo tiempo a diversos grupos, en los cuales puede manifestar distintas opiniones, incluso sobre un mismo tema, debido a la diversidad de los referentes en cuestión con sus consecuentes direcciones e intensidades

- 7) Con la influencia de los medios de comunicación masiva la expresión de la Opinión Pública se vuelve aún más diversa, contradictoria, plural y persuasora sobre diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobrevivencia del mismo grupo y que cobran importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que le afecten a esos otros grupos, por lo cual cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros grupos a través del uso de los medios.

El siguiente modelo tiene como finalidad explicar lo elementos que componen a los sistemas dentro de la época antes mencionada, así existe el Sistema Histórico en el cual se sitúa por espacio y tiempo, el Renacimiento como la salida al oscurantismo y en donde vuelven a florecer las artes, la poesía, etc. El Sistema Referencial es aquel en el que lo que afecte a la sociedad o grupo social y sea de interés público le involucra. El sistema comunicativo tiene sus elementos bien identificados que son los siguientes: Actores – Burguesía y proletariado, los instrumentos tecnológicos y biológicos, las expresiones básicamente son verbosuales y las representaciones de esta época de todo aquello que preserva el interés social y privado. En esta etapa la Opinión Pública ya se considera como objeto de estudio, y comienzan los medios masivos de comunicación.



## 1.12 Perspectivas actuales de la Opinión Pública.

Por los párrafos anteriores se pudo observar y analizar los diferentes referentes que han existido en torno a la opinión pública, asimismo, esto sirvió para comprobar que la expresión de la opinión pública es diversa, contradictoria, plural y persuadida sobre diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobre-vivencia del mismo grupo y que cobra importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que le afecten a otros grupos, por lo cual cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros grupo de la importancia de prever fenómenos.

En la actualidad los estudios de opinión pública tienen dos vertientes:

1. aquellos que tratan de conocer la opinión pública de algunos grupos sobre un tema específico
2. aquellos que tratan de hacer una teoría de la expresión de la opinión pública.

Los primeros utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer con cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan o hace. Los segundos tratan de aclarar cómo el cambio de las sociedades ha interactuado con las expresiones de la opinión de los diversos grupos sociales.

Una vez dilucidado a grandes rasgos la ontogenia comunicativa de la expresión de opinión pública, la evolución histórica de sus referentes y la relación que guarda con los diferentes grupos sociales que componen a las sociedades complejas, vale la pena apuntar dos cuestiones más:

Primero: El código empleado por los medios de comunicación masiva para incluir temas. (Cada medio tiene su propio código y puede o no tener el mismo impacto).

Segundo: La utilidad de los estudios de opinión pública que se realizan en los diferentes grupos sociales.

El código que utilizan los medios de comunicación masiva está en función de los siguientes referentes: muertes, guerras, enfermedades, religión, forma de vida cultural, política, economía, educación, relaciones sociales, medios de comunicación y emociones, en donde cada uno de éstos tiene tres variables: el grupo de afectación a la sobrevivencia, el número de afectados y la cercanía a los receptores,

Acerca de la utilidad de los estudios de opinión pública que se realizan en los diferentes grupos sociales, si bien se deben tomar con las reservas teóricas aquí enunciadas, no sólo representan la aplicación de métodos y técnicas precisas y con ciertos grados de confiabilidad, sino que sirven, la mayoría de las veces para coadyuvar a la toma de decisiones de carácter político, económico y cultural. Así los gobiernos, las empresas, las organizaciones, las instituciones y diversas ciencia, recurren cada vez con mayor frecuencia a estudios de opinión pública para diagnosticar, explicar y planificar acciones que tienen incidencias en la conformación de la vida cotidiana de las personas comunes y corrientes, no sólo a nivel regional y nacional, sino internacional.

Finalmente, se considera que estas dos líneas de investigación representan vertientes interesantes para continuar indagando y explicando uno de los planos o mundos: el de la comunicación, que se insiste, es la expresión de lo que los miembros de distintos grupos sociales producen con respecto a referentes públicos y cuya expresión no es única, no homogénea, ni verdadera, ni válida, ni representa la mejor ni la única vía para dar cuenta de los fenómenos sociales, tal como lo muestra la historia.

## EVOLUCIÓN DE LOS REFERENTES DE LA OPINIÓN PÚBLICA

PERIODO	REFERENTE PREDOMINANTE	TEMÁTICA	PERSPECTIVA
Comunidad Primitiva	Defensa contra la naturaleza y otros grupos, y la consecución de alimento, habitación y vestido	1.- Sobrevivencia 2.- Producción de bienes materiales e inmateriales	O.P: Como fenómeno
Cultura Egipcia	Fe faraónica	1.- Trascendencia espiritual 2.- Bienestar 3.- Muerte 4.- Producción de bienes	O.P: Como fenómeno
Grecia y Roma	Política	1.- El Estad (el ejercicio del poder y sus formas)	O.P: Como fenómeno
Edad Media	Fe Religiosa	1.- La Cultura	O.P: Como fenómeno
Renacimiento	Política y Propiedad Privada	1.- Conservación de la Propiedad Privada 2.- El Estado (El ejercicio del poder y sus formas)	O.P: Como objeto de estudio
Capitalismo	Dependerá de las circunstancias del grupo social y de sus intereses	1.- Sobrevivencia del grupo social. 2.- Producción de bienes materiales e inmateriales 3.- La conservación de la propiedad privada 4.- El Estado (El ejercicio del poder y sus formas 5.- La Cultura	O.P: Como objeto de estudio

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

# **CAPÍTULO II**

## **CAPÍTULO II**

Dentro de este capítulo se encontraran los datos de MVS Comunicaciones, corporativo del cual forma parte MVS Televisión y Videoteca a su vez. Conocer sus inicios y desarrollo ayudará a comprender su filosofía como empresa y los valores que son implantados para los trabajadores.

### **2.1 Historia**

#### **2.1.1 Surgimiento de MVS**

El fundador de MVS inicia con una empresa denominada "Herramientas Templex" que se ubicaba en Veracruz. En esta empresa se fabricaban herramientas, el Sr. Joaquín Vargas sufre un accidente lo que lo lleva a dedicarse como vendedor, oficio que ejerce con talento, hasta que se ve involucrado con facturas y cobros de partes de aviones.

Considerando que los aviones siempre habían tenido un atractivo especial para él decide dedicarse la venta de refacciones, llegando a ser el proveedor más importante de *Aeroservicios*.

Después de casado, adquiere 12 aviones viejos del campo militar en San Antonio, Texas y los vende en partes a la Fuerza Aérea Mexicana. Con el dinero que obtuvo hizo una gasolinera "Autoservicio Auerpuerto" y también una fábrica de baterías.

Posteriormente colocó otra gasolinera en Avenida Hangares y a mediados de 1966, en el terreno de la primera gasolinera colocó un DC3 que al convertirlo en cafetería sería el primer eslabón de la cadena de restaurantes WINGS.

Simultáneamente a la cadena Wings, La Ferretera Aeropuerto llevó a Don Joaquín a otros negocios como el de la importación de tuberías para Petróleos Mexicanos y la Comisión Federal de Electricidad. Así mismo realizó intercambios de tuberías hechas en México y en Estados Unidos e instaló una oficina en Houston, Texas.

Durante uno de los viajes a Estados Unidos y escuchando la radio encontró que la ~~calidad~~ ~~existía~~ del sonido era muy buena y se trataba de la estereofonía, que en México no

A su regreso don Joaquín acudió a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para pedir permiso de abrir estaciones de radio de frecuencia modulada, petición aprobada desde un inicio ya que éste no se encontraba aún en México y se consideraba un adelanto para la radiodifusión.

Fue así como en diciembre de 1966 Stereorey (unión de "stereo" y Monterrey) comenzó a realizar pruebas en Monterrey transmitiendo música instrumental. La inauguración oficial de la estación fue en abril de 1967. Este nuevo acontecimiento marcó una nueva era en la radiodifusión mexicana. **XHSRO-FM Stereorey**, "la máxima dimensión del radio", fue la primera estación estereofónica en México y la tercera en Latinoamérica. Una ventaja en comparación con las estaciones de AM fue que casi no había anunciantes en la estereofonía.

Joaquín Vargas al frente de Televisión Independiente con el canal 8 y repetidoras en el país, logró programas exitosos como "Domingos Espectaculares" antecesor de Siempre en Domingo. En 1969 con la llegada del hombre a la luna, se realizó la transmisión por medio de un comentarista (Cantinflas - Mario Moreno) quien hizo televisión por primera vez.

Con la industria restaurantera comenzó a hacer programas de capacitación por televisión para sus empleados con tal éxito que decide hacer un negocio de programas de capacitación para empresas. "Compré unas maquinitas, luego empezaron a llegar más clientes y acabé haciendo Telerey". Uno de los primeros programas fue elaborado para la Lotería Nacional, quedando muy contento con éste, comienza a hacer programas para empresas.

En 1976 nace *Telerey*, el primer centro productor y postproductor independiente de la televisión en el país, que hacía programas de capacitación, comerciales, telenovelas y programas de entretenimiento. Esta empresa también se ubicó en el terreno de la gasolinera del Aeropuerto.

Frecuencia Modulada Mexicana que comenzó con una estación de radio en Monterrey, ahora cuenta con 26 bajo la denominación de genérica de *Stereorey* y FM Globo en las principales ciudades de la República Mexicana.

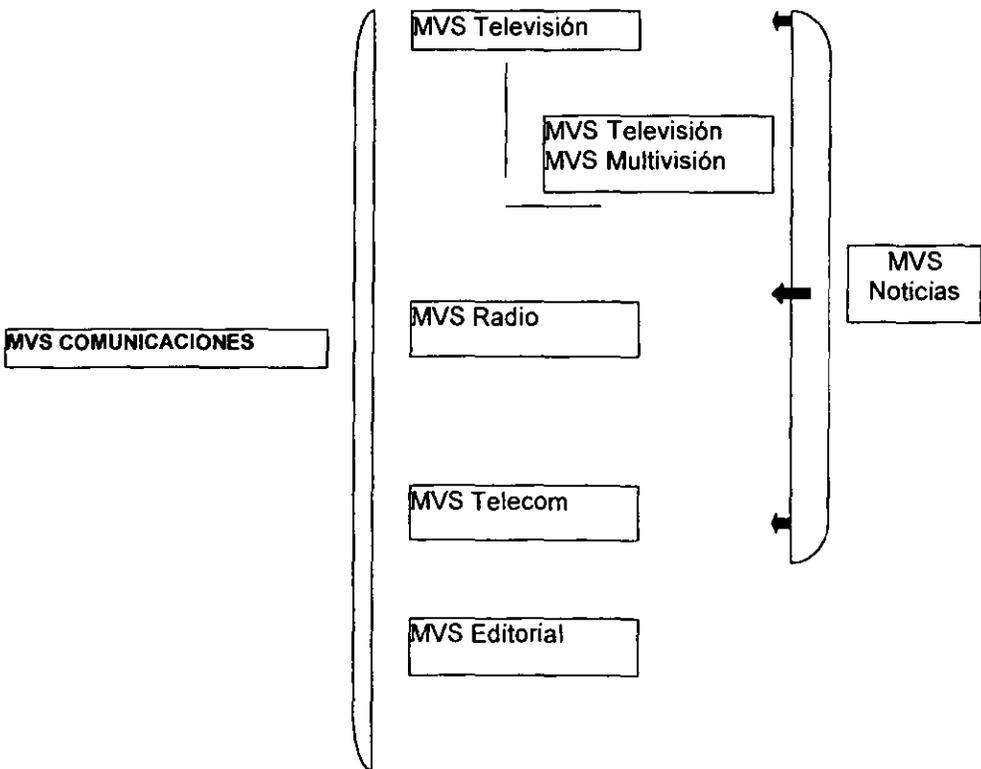
A finales de 1988 se fundó MVS Multivisión, un servicio de transmisión de señales de televisión por suscripción, el más grande del país. Otra innovación en el medio de las telecomunicaciones fue la creación de MRD Multiradio Digital, la primera señal codificada de radio digital transmitida por aire en el mundo.

En Enero de 1996 se conformó la empresa MVS Comunicaciones que engloba a Telerey, Frecuencia Modulada Mexicana, MVS Multivisión, MRD Multiradiodigital y la transmisión de Direct TV.

### 2.1.2 Grupo MVS ... hoy

MVS Comunicaciones está conformado por un grupo de empresas consideradas pioneras y líderes en México en servicios de telecomunicación. Estas empresas ofrecen los mejores y más avanzados servicios en producción y postproducción televisiva, televisión por suscripción, radiodifusión, radio digital y servicios de información "on line" en la República Mexicana.

La estructura Corporativa General de MVS Comunicaciones está conformada de la siguiente manera:



MVS Televisión es la división corporativa de producción y distribución de programación y canales a través de las empresas: MVS Televisión (antes Telerey) y MVS Multivisión.

MVS Televisión ha logrado crear y consolidar una sólida y versátil plataforma de negocio que abarca el armado de canales de televisión propios, su transmisión a nivel nacional, la producción televisiva, la venta y distribución de paquetes de canales. Inició en 1976, como centro independiente de producción y postproducción, hoy se ha convertido en uno de los más fuertes competidores del negocio de la televisión nacional.

MVS Televisión cuenta con una estructura integrada por cuatro áreas del negocio diseñadas para operar de manera coordinada y contar con mayor agilidad, productividad y competitividad:

- Canales de Televisión
- Producción
- Televisión Empresarial
- Comercialización

MVS Televisión es la división del corporativo de producción y distribución de programación y canales a través de MVS Televisión y MVS Multivisión, ambas compañías se interrelacionan para ofrecer de manera competitiva televisión de paga para México, EU y Latinoamérica.

El negocio de MVS Televisión consiste en el armado de canales de TV propios, su transmisión a nivel nacional, la producción televisiva, la venta y distribución de paquetes de canales. Actualmente es un fuerte competidor de la televisión a nivel panregional gracias a la experiencia en producción de contenidos, la capacidad de armar, vender, transmitir canales completos vía satélite.

Distribuye canales propios y en sociedad con MVS Multivisión a sistema de cable de la República Mexicana, Centro y Sudamérica, EU y Caribe.

A partir de 1989 con el nacimiento de MVS Multivisión, la televisión de paga da un giro y comienza un intenso dinamismo de crecimiento y penetración en los hogares mexicanos.

La relación entre MVS Televisión y MVS Multivisión está fortalecida mediante el desarrollo de proyectos de MVS Multivisión, basados en la tecnología digital y la introducción de una innovadora cultura en el servicio de atención al suscriptor.

La red de Centros de Atención y Servicio en la Ciudad de México y zonas conurbanas está planeada para facilitar al suscriptor cualquier operación relacionada con el **servicio de televisión**, en donde encontrará la atención personalizada por parte de los ejecutivos.

MVS Multivisión se encuentra en las ciudades más importantes del país: Guadalajara, Monterrey, Tuxtla Gutiérrez, Villahermosa, Mérida, León, Querétaro, Ciudad de México.

### **MVS Radio.**

Es la segunda división corporativa de MVS comunicaciones, cuyo inicio data desde la creación de la primera estación de radio FM estereofónica en México en 1967 por Don Joaquín Vargas Gómez; el crecimiento de ésta ha sido incesante gracias a la constante integración de estaciones afiliadas.

MVS Radio tiene cobertura nacional bien definida mediante la más avanzada tecnología digital.

### **MVS Telecom.**

Tercera división del corporativo creada para participar y desarrollar servicios relacionados con la más avanzada tecnología digital de información.

Esta división complementa las actividades del grupo, al permitir la interactividad de los medios de televisión y radio con Internet, para el desarrollo de múltiples servicios y productos nuevos.

### **MVS Noticias.**

Tiene como función operar como agencia de Servicios informativos para MVS Televisión, MVS Radio y MVS Telecom., a través del diseño, producción y realización de programas informativos y de opinión que son difundidos por los distintos medios del grupo, como son canales de Televisión y estaciones de radio, actualmente en Internet.

MVS Noticias es la instancia reguladora de la información que se transmite, misma que es verificada y certificada por las fuentes que la generan. Cuenta con un amplio grupo de periodistas y reporteros que cubren lo acontecimiento de manera veraz y oportuna.

### **Multivisión**

A partir del nacimiento de MVS Multivisión en 1989, la industria de la televisión de paga en la República Mexicana empezó a tener un intenso dinamismo de crecimiento y penetración en los tele hogares mexicanos, liderado por esta empresa.

En poco tiempo Multivisión se posicionó como la tercera empresa televisora en el país, participando en el país con las cadenas nacionales de televisión.

Desde sus inicios la televisión de paga ha tenido gran aceptación por parte del público, desde entonces se ha convertido en el competidor a vencer; motivo por el cual se busca día a día estar a la vanguardia en tecnología con nuevas ideas, una actitud de renovación y mejores servicios que le permitan consolidarse cada vez más.

MVS reveló la importancia de tener en casa un sistema de televisión de paga, accesible, de calidad, cuya programación abre los ojos del suscriptor a un mundo totalmente nuevo de entretenimiento, información y cultura.

MVS Multivisión, ofrece una programación que incluye canales de Hollywood, cine europeo, cine de habla hispana, siempre en la búsqueda de películas taquilleras.

Cuenta con las mejores series y programas deportivos ya que por medio de sus alianzas estratégicas ha logrado tener los mejores canales internacionales así como eventos deportivos de gran trascendencia.

La información, noticias y programas de opinión de actualidad ha colocado a MVS Multivisión como una de las televisoras más importantes del país, incluso en dibujos animados y programación infantil y familiar; gran parte de la programación ha sido premiada por organismos como UNICEF, entre otros.

Uno de los grandes valores que sustenta la marca MVS Multivisión es la permanente capacidad de innovación, la fuerza de su liderazgo. Desde su fundación ha transformado la televisión a través de los cambios cualitativos derivados de la tecnología de vanguardia con la que cuenta, misma que ha hecho posible que sea el primero en ofrecer una lista de beneficios únicos.

**MVS Multivisión** ha construido su liderazgo al ser:

- 2 El primer sistema de paga vía aérea.
- 3 El primer sistema de paga con más canales exclusivos.
- 4 El primer sistema con canales Pay Per View en la República Mexicana.
- 5 El primer sistema de canales con sonido estéreo.
- 6 El primer sistema de televisión interactiva (Impulse Pay Per View)
- 7 El primer sistema de canales a la carta.
- 8 El primer sistema de televisión digital directo.
- 9 El primer sistema de televisión directa al hogar. Vía satélite en México.
- 10 Videojuegos.
- 11 Interactividad
- 12 Surround

El recurso humano con que cuenta la empresa le permite un acercamiento UNO A UNO en donde se especifican las necesidades de cada cliente, que si bien la tecnología permite tener un control de operaciones, siempre es mejor tratarlo con gente que nos brinda la solución, por ello el lema de la Cultura de Servicio en MVS Multivisión: *Soluciones al primer contacto.*

### **2.1.3 Videoteca como parte de MVS Televisión.**

Es una área generadora y a la vez solicitante de diversos servicios. La VIDEOTECA CENTRAL, además de controlar el 95% del material que se resguarda y circula por toda la empresa, se encarga de apoyar a diversas áreas en una amplia gama de servicios técnicos. Tiene bajo su responsabilidad *el control de calidad, edición, traducción, subtitulaje y doblaje*; entrega de material a master y préstamo de los materiales de canales propios y en sociedad. también se encarga de resguardar las cintas de deportes, noticias, redes privadas y producción. y a su vez, controla el proceso de dotación de material virgen a todas las áreas de la Empresa.

## **2.2 ORGANIZACIÓN**

### **2.2.1 Organigrama**

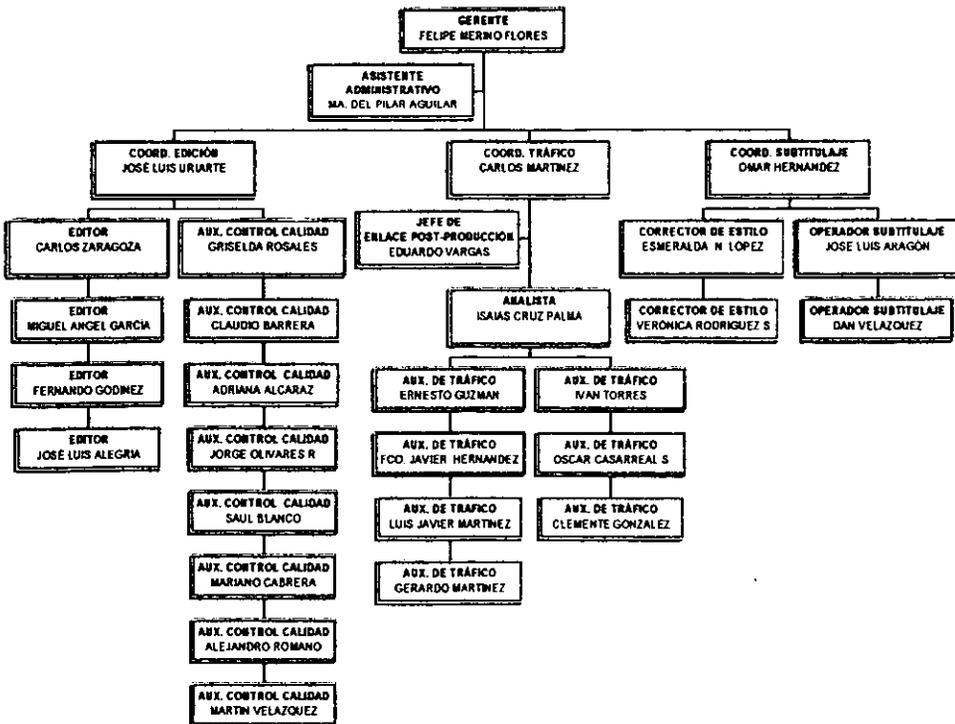
A continuación se presenta el organigrama del corporativo que se obtuvo del folleto de inducción del Instituto de Capacitación, en él se podrá apreciar las diferentes empresas que lo integran y MVS Televisión como parte de éste. También se encontrará el organigrama del departamento de Videoteca para el cual se realiza la investigación.

Es importante este documento ya que en él se refleja la pauta formal de actividades y relaciones entre los diversos puestos dentro del departamento así el cómo se encuentran estructurados y sus interdependencias.

## MVS COMUNICACIONES



### 2.2.1.1 Organigrama de Departamento de Videoteca.



## **2.2.2 Relación entre los diferentes puestos**

Los procesos que existen en el departamento son el resultado del trabajo de todos los elementos, cuando un material es adquirido por la empresa para su transmisión éste lleva un proceso minucioso.

El coordinador de tráfico es el encargado de darle ubicación y etiquetarlo para mantener el control de lo que ha ingresado a Videoteca, dependiendo del canal para el cual vaya a ser transmitido es el tipo de servicio que se le realizará y es él quien lo asigna al área correspondiente, puede ser para la coordinación de subtítulaje o edición.

Cada coordinador debe estar completamente informado del material que ingresa para saber cual es la carga de trabajo y el tiempo estimado en que se tiene para trabajar cada proceso, regularmente ingresa con meses de anticipación para evitar retrasos en lo que ya se ha programado, pero si el material no tiene la calidad óptima estimada por la coordinación se espera la reposición.

## **2.2.3 Nombres de los jefes del Departamento.**

Dentro de este apartado se encontrarán los nombres de los coordinadores y gerente responsables de supervisar las actividades del personal a su cargo. Cada uno de ellos tiene al menos 4 personas a su cargo con excepción del jefe de enlace post-producción quién es él únicamente.

Gerente: Lic. Felipe Merino Flores

Coordinadores:

Omar Hernández Soto

Carlos Martínez Solís

José Luis Uriarte Macías

Eduardo Vargas Figueroa

## 2.3 FUNCIONES

Dependiendo del giro de la empresa cada una mantiene una estructura y actividades que hace que todos los procesos se lleven a cabo con óptimos resultados, aquí se mencionan las actividades de los diferentes puestos existentes en el departamento.

Se expone una breve descripción de las principales actividades de cada uno de los puestos y procesos del área.

**Gerente:** Tiene como principal función la supervisión, seguimiento y cumplimiento de todos y cada uno de los procesos operativo-administrativos propios del departamento, ya sea mensual y/o semestral.

### **Coordinación de Tráfico:**

Es el área encargada del:

Resguardo

Préstamo y

Armado de la programación de los canales propios\* para su transmisión.

### **Coordinación de Subtitulaje y Doblaje**

Apoyar a los canales propios con los servicios técnicos que se requieran (subtitulaje, doblaje, copiados, etc.)

Realizar servicios para Clientes Externos con la finalidad de conseguir ingresos extras para la empresa y a su vez aprovechar los recursos técnicos que permitan dar un servicio de calidad.

### **Jefe de enlace Post- Producción**

Tiene como función el Control administrativo eficiente de la materia prima virgen que es utilizada por las diversas áreas ( producción, deportes, noticias, post-producción y Videoteca como parte de la dirección de Canales).

Entrega de reportes mensuales sobre los materiales consumidos.

Actualización de catálogos existentes, áreas, Control de Calidad, formatos, usuarios, responsables de solicitar material.

#### **Auxiliar de Control de Calidad:**

Es el encargado de revisar el material que ingresa a la empresa conforme a normas internacionales de TV.

Clasifica el material en cuanto a contenido, siendo los encargados de asignarle clasificación ya sea A,B,C.

Formatea el material para su comercialización, es decir, cortes para los anunciantes.

#### **Jefe de Edición**

Se encarga de proporcionar los servicios técnicos de edición, copiados y revisión de calidad así como post producción.

#### **Auxiliar de tráfico**

Es el responsable del préstamo de material a los usuarios.

Es la persona que verifica que el material se encuentre en buenas condiciones físicas al momento de prestarlo o recibirlo.

Es la persona encargada del armado de los canales hasta el envío para su transmisión.

#### **Operador de Subtitulaje**

Una vez que el material ha sido traducido, revisado y corregido se envía al operador para que inserte la información -subtítulos- por medio de un programa especial que permite introducir toda la traducción.

#### **Corrector de estilo.**

Revisar en cuanto normas gramaticales, ortografía y redacción el contenido de las películas y realizar las modificaciones pertinentes, sin alterar la intención de las frases.

### **Asistente administrativo**

Apoyar al área de Videoteca en funciones administrativas y llevar un control de los procesos.

Da seguimiento a los procesos como el de RTC, material que tiene que ser revisado para la autorización por parte del gobierno.

Reposiciones del material que Control de Calidad no aprobó por tener defectos, además proveer a los integrantes del departamento de recursos materiales.

### **2.3.1 Objetivo, misión e ideario de MVS Comunicaciones**

Cada persona ha creado o pensado hasta dónde quiere llegar, cuáles son sus expectativas de crecimiento y cómo puede lograrlas de igual manera las empresas buscan un ideario, objetivos para lograr los que se proponen, darlos a conocer a quienes forman parte de ellos es importante para mantenerlos activos y en la misma dirección con la finalidad de saber hacia dónde se quiere llegar y que se puede hacer.

El ideario que se presenta a continuación es del corporativo, anteriormente cada una de las empresas tenía su filosofía pero con la finalidad de ubicarlas como un solo grupo – corporativo – quedó la siguiente.

#### **Misión:**

*Brindar alternativas de entretenimiento, cultura e información con un sentido de compromiso social, calidad e innovación tecnológica, que satisfaga a clientes, colaboradores y socios.*

#### **Filosofía:**

*Superar permanentemente las expectativas de nuestros clientes, colaboradores y accionistas.*

**Visión:**

*Ser la mejor opción de entretenimiento y comunicación.*

**Valores:****Personales:**

- *Integridad*
- *Lealtad*
- *Superación Personal*

**De la Organización:**

- *Al trabajo: \*Compromiso \*Iniciativa \*Actitud de Servicio \*Trabajo en equipo*
- *En cuanto a la competitividad: \*Innovación \*Liderazgo \*Rentabilidad \*Calidad*
- *Con la Sociedad: \*Compromiso Social \*Imparcialidad*

**2.3.2 Objetivo, misión, e ideario del departamento de Videoteca**

Apoyar a la dirección general de Canales al logro de sus metas, proyectos así como brindar los servicios necesarios a otras áreas con la finalidad de hacer más eficientes los procesos que ofrece MVS Televisión.

**Objetivos:**

Procesar el material que ingresa a la empresa para su transmisión en los canales propios, en cuanto a calidad y servicios necesarios para su transmisión.

Utilizar el equipo técnico a fin de generar ingresos y servicios para clientes externos (traducción, subtítulo, doblaje, copiado, etc.)

Apoyar las funciones de otras áreas con la finalidad de acelerar y hacer más eficientes los procesos.

Tener listo el material que se transmitirá por lo menos un mes antes de su emisión.

## 2.4 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL UNIVERSO

NOMBRE	PUESTO	EDAD	SEXO
AGUILAR RUIZ MA.DEL PILAR	AUX. "A" CONTROL CAL.	30	F
ALCARAZ GARCIA ADRIANA	AUX. "A" TRAFICO	24	F
ALÉGRIA TALAMANTES JOSÉ LUIS	EDITOR	45	M
ARAGON CRUZ JOSÉ LUIS	OPERADOR SUBTITULAJE	27	M
BARRERA VARGAS CLAUDIO C	AUX. "A" CONTROL CAL.	21	M
BLANCO OSORNO SAUL	AUX. "A" CONTROL CAL.	24	M
CABRERA VILLALOBOS MARIANO	AUX. "A" CONTROL CAL.	27	M
CASARREAL SALCIDO ÓSCAR	AUX. "A" TRAFICO	22	M
CRUZ PALMA ISAIAS	ANALISTA	21	M
GARCIA AGUILAR MIGUEL ANGEL	EDITOR	26	M
GODINEZ GONZALEZ FERNANDO	EDITOR	35	M
GONZALEZ GARCIA CLEMENTE	AUX. "A" TRAFICO	26	M
GUZMAN GARCIA ERNESTO	AUX. "A" TRAFICO	28	M
HERNÁNDEZ MORALES FRANCISCO	AUX. "A" TRAFICO	41	M
HERNANDEZ SOTO JAIR OMAR	COORD.DE SUBTITULAJE	26	M
LÓPEZ GÓMEZ ESMERALDA N	CORRECTOR DE ESTILO	26	F
MARTINEZ GONZALEZ LUIS J	AUX. "A" TRAFICO	24	M
MARTINEZ SOLIS CARLOS	COORD.TRAFICO	55	M
MÉRINO FLORES FÉLIPE	GÉRENTE	34	M
OLIVARES RODRIGUEZ JORGE	AUX. "A" CONTROL CAL.	27	M
ROMANO GUTIERREZ ALEJANDRO	OPERADOR DE 3/4	26	M
ROSALÉS LEON GRISELDA	AUX. "A" CONTROL CAL.	35	F
TORRES MENDEZ L.IVAN	AUX. "A" TRAFICO	19	M
URIARTE MACIAS JOSE LUIS	COORD. EDICIÓN	37	M
VARGAS FIGUEROA EDUARDO	JEFE DE ENLACE POS-PR	40	M
VELAZQUEZ ORIHUELA DAN I	OPERADOR SUBTITULAJE	27	M
VELAZQUEZ ORTEGA MARTIN L	AUX. "A" CONTROL CAL.	30	M
ZARAGOZA AREVILLAGA CARLOS	EDITOR	35	M

## **2.5 PROBLEMÁTICAS DEL UNIVERSO A ESTUDIAR**

2.5.1 Es de suma importancia mencionar que los integrantes del área de Videoteca se encuentran en una sola área, aislada de otros departamentos.

Es un grupo muy heterogéneo, se encuentran de edades muy diversas así como nivel de estudios diferentes lo que hace más compleja la investigación.

El universo se basa únicamente en 29 elementos, no incluyéndome en el listado como parte del departamento de Videoteca, ya que en total son 30 elementos los que conforman el área pero por ser quien investiga se descarta automáticamente esa opinión.

El lugar en donde se puede localizar a los integrantes de Videoteca es en la misma empresa, existen tres turnos y el último llega a las 10:30 hrs. de la noche.

### **2.6 Descripción de la temática.**

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Esta relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Si la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de la política personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Otra definición de clima laboral es la siguiente el conjunto de variables que inciden en la percepción que tiene las personas del lugar en donde desarrollan su actividad laboral. Las variables pueden ser objetivadas y matematizadas sin embargo la percepción es una ecuación personal de características ciento por ciento subjetivas. En el campo del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas pero

también desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento por lo que la percepción está determinada por la historia del sujeto y sus anhelos y proyectos personales.

En una investigación sobre clima laboral lo que se busca es determinar aquellas variables objetivas que puedan incidir negativamente sobre la percepción que tiene las personas sobre la calidad del trabajo en que se encuentran. Esta calidad influirá en el rendimiento y desempeño y por lo tanto en los resultados económicos como en la satisfacción de las personas que intervienen en los procesos, comprometiéndose así el proyecto de empresa y la permanencia estable, productiva y saludable de la empresa. Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el clima laboral lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

Alguno aspectos que se prenden evaluar son los siguientes:

**Independencia:**

En ella se mide le grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo una tarea contable que es simple tiene en si misma pocas variaciones –es tarea limitada -, pero el administrativo que la realiza podría gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa esto es: independencia personal. Favorece el buen clima el hecho de que el empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

**Condiciones físicas:**

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los herramientas necesarias, etc. Por ejemplo: un medio con luz natural, sin filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los

ordenadores, sin papeles ni trastos por en medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Científicamente se ha comprobado que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

### **Liderazgo**

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador. Genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y permite y fomenta el éxito.

### **Relaciones**

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones, Con los resultados obtenido se diseñan "sociogramas que reflejan la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo a codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etc., el grado de madurez, el respeto, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad de las relaciones humanas en una empresa es percibida por los clientes.

### **Implicación**

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Se da el absentismo, el escapismo o la dejadez. Es muy importante que no hay implicación sin liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

### **Organización**

La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. Se trabaja mediante procesos productivos, se trabaja por inercia o por las urgencias del momento, se trabaja aisladamente, se promueven los equipos de proyectos, hay o no hay modelos de gestión implantados.

### **Reconocimiento**

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial el reconocimiento se utiliza como medio para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo estableciendo premios anuales para los mejores. Por qué no trasladar la experiencia comercial hacia otras áreas premiando o reconociendo aquellos que los merece. Es fácil reconocer el prestigio de aquellos que lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

### **Remuneraciones**

El sistema es fundamental, los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, por que no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto; la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quién los percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta esfuerzo.

### **Igualdad**

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. amiguismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

### **Capacitación**

La capacitación en el área laboral permitirá que el individuo se sienta convencido de que está realizando de manera correcta su trabajo pues ya ha recibido la capacitación necesaria para desenvolverse correctamente.

### **Comunicación interna**

La comunicación como factor predominante en la toma de decisiones, ya que si todo el mundo se encuentra debidamente informado no habrá errores o éstos serán mínimos.

### **Otros factores**

Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etc., también es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral sino la existencia de subclimas que coexisten simultáneamente. Así una unidad de negocio dentro de una organización puede tener un clima excelente, mientras que en otra unidad el ambiente de trabajo puede llegar a ser muy deficiente.

El clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las mediocres. Querámoslo o no el ser humano es el centro de trabajo, es lo más importante y mientras este hecho no se asuma, de nada vale hablar de sofisticadas herramientas de gestión, mas vale conseguir que el viento sople a favor.

# **CAPÍTULO III**

### **CAPÍTULO III**

En este capítulo se estructurará el instrumento a aplicar a los sujetos fundamentando el por qué de cada uno de los reactivos. Se muestra la metodología que se sigue para la construcción del cuestionario así como los resultados del piloteo el cual permite verificar si los reactivos permitirán dar la información que se busca, de lo contrario se tiene la oportunidad de corregirlo para obtener lo deseado.

#### **3.1 Relación del Marco Teórico con la tabla de especificaciones.**

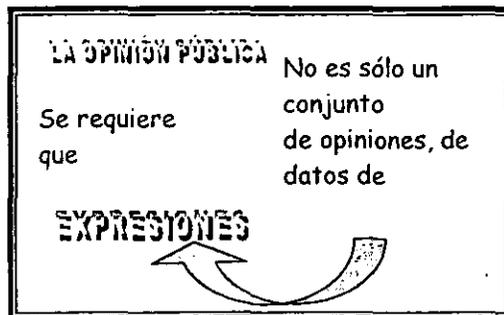
La teoría de la Acción Comunicativa que plantea Jürgen Habermas menciona que existen tres mundos: el objetivo, subjetivo y social, cada uno de estos mundos corresponde a las columnas que se muestran en la tabla de especificaciones, la primera columna del CONOCIMIENTO corresponde al mundo subjetivo aquí se desconoce lo que piensan realmente los actores, sin embargo se conocerá lo que ellos expresen, la segunda columna la de OPINIÓN corresponde al mundo social mundo en el cual los sujetos dicen o expresan algo acerca del objeto de estudio por último se tiene la columna de datos SOCIODEMOGRÁFICOS que se mueve en el mundo objetivo.

Las tres esferas constituyen el sistema de referencia que los participantes suponen en común en los procesos de comunicación.

Por su parte Bourdieu señala que el sujeto se mueve dentro de dos campos: el interno y el externo. En un inicio todo se encuentra en el interior del sujeto es conocimiento equivale a todo aquello que sabe y lo que aparece afuera es un mundo objetivo y social, es decir, tiene significado y es un punto de vista, es a través del lenguaje que el hombre puede comunicarse.

La teoría de los campos sirve para la acción de los individuos, es decir, cada uno de nosotros tenemos formas diferentes de percibir el mundo. En la tabla de especificaciones el conocimiento que el individuo pueda tener sobre el tema implica que la investigación sea de acuerdo con la forma de expresarse a través del lenguaje.

Existen tres momentos dentro de los campos, el momento de la exploración en donde se dan las cosas que impresionan y condicionan al sujeto, el momento de la descripción es donde se hace una representación del objeto y está sujeto a crítica y es lanzada a la vivencia total, el momento de la significación lo cualitativo adquiere peso sobre todo en el lenguaje sus únicos límites serán los bloqueos de la imaginación y la creatividad. En la tabla de especificaciones el mundo social tiene que ver con la opinión, el mundo subjetivo es el del conocimiento y el mundo subjetivo son los datos socio demográficos.



La Teoría General de Sistemas menciona que para que un sistema funcione de manera adecuada debe contener componentes organizados, y es necesario que tenga elementos: seleccionados, distinguidos y relacionados entre sí, dentro de la tabla de especificaciones estos elementos se encuentran presentes.

Los elementos seleccionados tienen la característica de ser obligatorios, optativos o incorporados.

Los elementos obligatorios están representados en la tabla de especificaciones como los conceptos, en este caso el clima laboral ya que el sistema Videoteca tiene este elemento y lo que pase en él repercutirá en el sistema.

Los elementos optativos están representados por las categorías ya que al sistema no le son indispensables para poder funcionar, están presentes pero no son necesarios para que pueda seguir funcionando como sistema, por ejemplo la posición socioeconómica de los empleados de Videoteca puede que sea un elemento optativo ya que si existe cierto nivel económico predominante puede que le afecte al clima laboral sin embargo no es un elemento que si cambia va a modificar todo el sistema Videoteca.

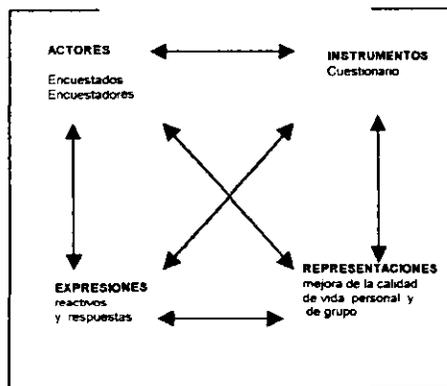
Por otra parte los elementos incorporados son aquellos que sin ser necesarios aparecen frecuentemente, se les atribuye alguna implicación en la organización del sistema, estos elementos se encuentran algunas veces en las categorías y otra en indicadores ya que puede que estén presentes en el clima laboral pero su participación no cambia la estructura del sistema.

La diferenciación de los elementos está dada por la estructura funcional ya que en este caso las categorías que se manejan en la tabla de especificaciones dentro del concepto opinión hacen que asuman al menos una función para el concepto de clima laboral sin que éstas puedan ser asumidas por otros componentes.

Dentro de la tabla de especificaciones podemos encontrar relaciones de tipo específicas sobre todo para las opciones de los reactivos en donde el cambio de un componente puede cambiar otros componentes pero no necesariamente. Las relaciones causales están dadas por el cambio de un componente, significa que le antecede o acompaña el cambio de otros componentes, en este caso la elaboración del

reactivo hace que se busque una causa, pero esta aparece si hay un estímulo. Cada una de estas características determina como es el sistema y como funciona.

La teoría social de la Comunicación permite visualizar las interdependencias entre la comunicación pública y el cambio en la sociedad, para Martín Serrano la Comunicación es únicamente entre seres humanos y únicamente con actos expresivos, el modelo dialéctico de Comunicación presenta a cada uno de los elementos que se pueden identificar en la tabla de especificaciones de la siguiente manera:



Su relación con la tabla de especificaciones está dada por el involucramiento de cada uno de sus elementos, así tenemos que los actores son los encuestados y encuestadores; el instrumento es el cuestionario, las expresiones son las preguntas y respuestas que se obtengan de la aplicación del instrumento.

La teoría de la Mediación Social es capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que se constituyen al interior de un proceso social, esta teoría pone límites entre lo que puede ser dicho, y las normas de decirlo por medio de un sistema de orden capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos, permite dar orden a las cosas, objetos, hechos y conceptos.

Dentro de la tabla de especificaciones se media lo que se es (hacer-sociodemográficos); lo que se dice (opinión- social) y lo que se piensa (conocimiento-subjetivo).

El código lo podemos definir de la siguiente manera de acuerdo con la investigación:

Norma – brindar un servicio de calidad con innovación tecnológica y compromiso social

Formas de relación – empleado , gerente y/o coordinadores

Lo que contiene – ubicación , capacitación, relaciones interpersonales, comunicación interna, salarios, seguridad

Forma que lo contiene – ambiente agradable y productivo

El modelo utilizado es el COERCITIVO, ya que al encuestado se le presenta un cuestionario y en él ya se ha colocado sólo aquello que interesa para la investigación y es más coercitivo cuando se presentan las opciones y debe elegir únicamente de ellas.

La significación del código es un mediador cultural en la medida que se le determina cuales deben ser los supersignos que utilicen para pensar y actuar.

El modelo cultural por el cual se está mediando la información de esta investigación y que repercutirá en la interpretación histórica es el modelo CAPITALISTA

### **3.2 Relación del Marco Contextual con la tabla de especificaciones.**

Dentro del marco contextual se encuentran todos los datos y características del universo a estudiar, es a partir de él en donde se fundamentan los aspectos a investigar. Por medio de la historia de la organización se puede definir el sistema histórico y social en que se desenvuelve la muestra, como ha sido su desarrollo a través del tiempo y hacia donde se dirige. Esta información a la vez permite conocer como se puede construir el cuestionario.

Dentro de la tabla de especificaciones se determinan el número de reactivos y éstos dependen del grado de complejidad del tema y de las características a estudiar.

Conocer el organigrama y la relación entre puestos así como las funciones permitirán conocer los elementos involucrados, las características demográficas ayudarán a conocer la pertinencia y estructura de los reactivos.

A través de la misión, visión y objetivos de la empresa se reconocen los propósitos que pretende obtener y son aspectos que influyen en determinados comportamientos de los empleados, nociones que pueden afectar en un momento determinado la investigación, o arrojar datos importantes por tener una ideología ya establecida y que repercutirá en las expresiones que se tengan del grupo en estudio.

### **3.3 Conceptualización básica empleada para la construcción de la tabla de especificaciones.**

#### **3.3.1 Definición de tabla de especificaciones**

La tabla de especificaciones sirve para operacionalizar los conceptos que determinaran la construcción del cuestionario.

La tabla de especificaciones es muy importante ya que de su construcción depende el número de reactivos que se generen ya que a cada índice corresponde un reactivo, esto se apreciará en la tabla de equivalencias.

Para la determinación de las variables a conocer, es decir, las opiniones de un determinado grupo social con respecto a un tema específico hay que seguir un proceso que permita adaptar, ubicar y operacionalizar los conceptos que se manejan

jerárquicamente en el marco teórico en términos de índices empíricos acordes a la temática particular de que se trate.

### **3.3.2 Definición del término concepto**

Es la actividad intelectual y el análisis que permiten establecer un instrumento de medida surgen por lo general de una representación literaria.

Estas representaciones literarias se originan de que el investigador pasa por la etapa de la observación de fenómenos e intenta descubrir en un rasgo característico fundamental y explicar así las irregularidades constatadas en ese momento, el investigador identifica el concepto general de la investigación, pero estos conceptos no son sino una identidad concebida en términos vagos que confieren sentido a las relaciones entre los fenómenos observados, es decir, el primer paso es que el investigador identifique el concepto de investigación.

### **3.3.3 Definición del término categoría**

El investigador realizará un análisis de los componentes de la primera noción del concepto, estos conceptos, se llaman aspectos, dimensiones categorías del concepto.

Las **categorías** son identificadas analíticamente a partir "del concepto general que las engloba o empíricamente, a partir de la estructura de sus interrelaciones. De todas formas un concepto corresponde casi siempre a un conjunto de fenómenos y no a un fenómeno simple y directamente observable".

### **3.3.4 Definición de los términos indicadores e índices**

Luego de la especificación del concepto, el siguiente paso consiste en seleccionar los indicadores de las dimensiones anteriormente definidas. En vista de que las dimensiones sólo pueden ser medidas por los indicadores, resulta necesario determinarlos.

Cuando ya se han identificado los indicadores de cada dimensión, se debe construir una medida única –**índices**- a partir de la información que se haya recopilado hasta el momento.

En algunas ocasiones se deberán establecer índices generales que tengan en cuenta la totalidad de los datos, sin embargo la mayoría de las veces se debe establecer un índice por cada indicador.

Por ello es necesario realizar una síntesis de los diversos indicadores que pongan de manifiesto las variables externas más débiles y más inestables, por lo general, es el rasgo característico fundamental que se debe medir”

### **3.3.5 Definición del concepto reactivo**

Es la pregunta que se realizará a la muestra y que tiene como finalidad buscar una reacción en el sujeto encuestado.

Características que debe de tener un reactivo:

La naturaleza de la información que se desea obtener.

El nivel sociocultural de aquellos a quienes se les aplicará el cuestionario.

Las características modalidades, prejuicios, tradiciones y conflictos de la población en donde se realizará la encuesta.

Las posibilidades y límites en donde se realizará la investigación

Los reactivos deben construirse de tal forma que los individuos interrogados puedan responderlos sin mayor problema.

Se tendrán en cuenta los requisitos y necesidades establecidos en los planes de codificación o tabulación de las encuestas

Deben evitarse los reactivos que atenten contra la intimidad del interrogado, sino es ese, específicamente uno de los objetivos del cuestionario.

Los reactivos no deben exigir trabajo excesivo a quienes han de responderlos.

Un mismo reactivo se puede formular de dos formas distintas y las respuestas serán igualmente distintas, del modo o manera de formular la pregunta, depende el contenido y veracidad de la respuesta.

#### **Factores que deben tomarse en cuenta para la formulación de reactivos.**

1. Los reactivos deben ser precisos
2. Para que el interrogado conteste los reactivos estos deben plantearse, de acuerdo al nivel de la muestra.
3. En la elección de las palabras se tomará en cuenta el vocabulario de las personas a quienes se aplicará el cuestionario.
4. El reactivo no debe confundir al individuo al momento de emitir su juicio, debe de posibilitar una sola respuesta.
5. Cuando el reactivo se presenta en forma de abanico, debe hacerse en forma adecuada y ordenada.
6. Los reactivos no deben sugerir las respuestas.
7. Se debe evitar la terminología vaga como: frecuente, regular, a veces.
8. Cada reactivo debe referirse a un solo tema y a un solo sujeto para no caer en la confusión.
9. Los reactivos deben ser pertinentes del cual se quiere indagar.

10. Los reactivos breves son los mejores.
11. Se deben evitar los reactivos y términos que conduzcan al interrogado a determinada respuesta. Esto le quita validez al cuestionario.
12. Se debe de elegir el tipo de reactivo apropiado; es decir se escogerá entre los abiertos y los cerrados.

### **3.3.6 Definición del concepto opciones del reactivo**

Las opciones del reactivo son aquellas respuestas que el encuestado dará acerca de algo, en el caso de los reactivos de conocimiento es necesario que haya una respuesta correcta ya que esto permitirá proporcionar una opinión, por su parte los reactivos de opinión permitirán emitir un juicio sobre lo que se pregunta.

### **3.4 Tabla de especificaciones**

La tabla de especificaciones es la base del instrumento a aplicar a la muestra; se compone de cinco columnas, la primera columna contiene el concepto que es el tema de investigación, la segunda columna son las categorías que se definen como aquellos elementos que se interrelacionan con el concepto, en la tercer columna se concentran los indicadores, en la cuarta columna se encuentran los índices -medida única – a partir de la información que se ha recopilado, en la quinta y última columna se encuentran los reactivos que son las preguntas que se realizarán y que tiene como fin buscar la reacción de los sujetos de la muestra.

Esta tabla se lee de izquierda a derecha siguiendo la relación con respecto a la numeración decimal que se ha colocado para una mayor identificación, un dígito para visualizar los conceptos, dos dígitos para las categorías, tres para los indicadores y cuatro para los índices. El reactivo tiene el mismo número del índice o indicador.

## TABLA DE ESPECIFICACIONES

Encuesta aplicada persona a persona

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	INDICES	REACTIVO	
1. Conocimiento del clima laboral que prevalece en el área de Videoteca	1.1 Conocimiento del espacio físico del área de Videoteca	1.1.1 Conocimiento de la ubicación del espacio de trabajo dentro de la Videoteca		1.1.1 Conoce usted la ubicación de espacio de trabajo dentro de la Videoteca SI ( ) NO ( )	
		1.1.2 Distribución de las áreas dentro de la Videoteca		1.1.2 Conoce usted la distribución de las áreas de trabajo dentro de la Videoteca SI ( ) NO ( )	
		1.1.3 Tipos de Iluminación		1.1.3 Sabe si la iluminación de su lugar de trabajo es adecuada SI ( ) NO ( )	
		1.1.4 Conocimiento de la cantidad de ruido que existe en el área de Videoteca		1.1.4 Conoce usted la cantidad de ruido que afecta su espacio físico dentro del área de Videoteca SI ( ) NO ( )	
	1.2 Capacitación para el desempeño del trabajo de videotecario.	1.2.1 Conocimiento de la capacitación para la disminución de tiempos y errores	1.2.1 Conocimiento de la capacitación para la disminución de tiempos y errores		1.2.1 Conoce usted los cursos de capacitación que se requieren para disminuir tiempos y errores en su trabajo SI ( ) NO ( )
			1.2.2 Conocimiento de las funciones del puesto a desempeñar.		1.2.2 Conoce usted las funciones que desempeña dentro del área de Videoteca
			1.2.3 Conocimientos adquiridos y aplicados al trabajo que desempeña		1.2.3 Sabe si los conocimientos que adquiere durante la capacitación podrá aplicarlos en su tareas a desempeñar en el trabajo de videotecario. SI ( ) NO ( )
			1.2.4 Conocimiento de la capacitación como apoyo para el buen manejo de equipo de trabajo		1.2.4 Conoce si la capacitación que se le brinda le permitirá resolver problemas con el equipo que se maneja en el área de Videoteca.
	1.3 Conocimiento de la forma de pago de salarios	1.3.1 Puntualidad de pagos en el área de Videoteca	1.3.1 Puntualidad de pagos en el área de Videoteca		1.3.1 Identifica las fechas en las que se realizan los pagos de salarios. SI ( ) NO ( )

		1.3.2 Conocimiento de la forma de pago para los empleados		1.3.2 Sabe cual es la forma de pago de salarios en el área de Videoteca SI ( ) NO ( )
		1.3.3 Conocimiento de pago de acuerdo a las funciones		1.3.3 Sabe si su salario es el adecuado de acuerdo a las funciones que desempeña en el área de Videoteca
		1.3.4 Conocimiento del pago de horas extras trabajadas en el área de Videoteca		1.3.4 Sabe cuando le pagaran las horas extras trabajadas en el área de Videoteca SI ( ) NO ( )
	1.4 Conocimiento de las relaciones interpersonales de los empleados del área de Videoteca	1.4.1 Conocimiento de la colaboración de los integrantes del área de Videoteca para realizar otras funciones.		1.4.1 Conoce usted el grado de colaboración que existe entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo. SI ( ) NO ( )
		1.4.2 Conocimiento del compañerismo que existe en el área de Videoteca		1.4.1 Sabe si el ambiente laboral que existe en la Videoteca permite el compañerismo entre sus integrantes, sin que este entorpezca el trabajo de los integrantes SI ( ) NO ( )
		1.4.3 Conocimiento del grado de confianza que existe entre los empleados del área de Videoteca		1.4.3 Sabe si existe confianza entre los integrantes del área de Videoteca SI ( ) NO ( )
		1.4.4 Conocimiento de la cohesión que existe entre los integrantes de las diversas áreas que conforman Videoteca		1.4.4 Conoce usted como es la relación entre los integrantes de las diferentes coordinaciones que conforman el área de Videoteca SI ( ) NO ( )

	1.5 Conocimiento de las medidas de seguridad dentro del departamento de Videoteca	1.5.1 Conocimiento de las medidas preventivas dentro del área de Videoteca		1.5.1 Conoce las medidas de seguridad del departamento de Videoteca SI ( ) NO ( )
		1.5.2 Reconocimiento de la ubicación de señalamientos y salidas de emergencia en el departamento de Videoteca		1.5.2 Conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca SI ( ) NO ( )
		1.5.3 Conocimiento de primeros auxilios de los integrantes de Videoteca		1.5.3 Conoce como brindar ayuda de primeros auxilios a alguna persona en caso de accidente SI ( ) NO ( )
		1.5.4 Conocimiento del uso de equipo de seguridad		1.5.4 Conoce el uso de equipo de seguridad como: extinguidores, tomas de agua SI ( ) NO ( )
		1.5.5 Conocimiento de actuación entre los integrantes del departamento		1.5.5 Sabe que hacer en caso de accidente SI ( ) NO ( )
	1.6 Comunicación interna	1.6.1 Conocimiento de la Comunicación Formal que se distribuye por el área de Videoteca	1.6.1.1 Memorándum	1.6.1.1 Conoce los comunicados que llegan a través de memorándum y que competen a todos lo integrantes de Videoteca SI ( ) NO ( )
			1.6.1.2 Avisos en pizarrón y vitrinas	1.6.1.2 Sabe de eventos para empleados, ofertas y de información relevante por medio de las vitrinas que se encuentran en áreas específicas de la empresa. SI ( ) NO ( )
			1.6.1.3 Revista interna	1.6.1.3 Conoce la información que se publica en la revista interna que se distribuye bimestralmente SI ( ) NO ( )

		1.6.2 Conocimiento de la Comunicación Informal que se distribuye en el área de Videoteca	1.6.2.1 Conversación entre compañeros	1.6.2.1 Sabe si la información que se transmite entre una conversación con compañeros es verdadera SI ( ) NO ( )
			1.6.2.2 Rumores	1.6.2.2 Identifica cuando la información que recibe es sólo un rumor SI ( ) NO ( )
		1.6.3 Conocimiento de la información a tiempo		1.6.3 Sabe cuando la información que recibe es oportuna SI ( ) NO ( )
	1.7 Reconocimiento al trabajo realizado en el departamento de Videoteca	1.7.1 Conocimiento del reconocimiento económico por gestión del gerente de Videoteca	1.7.1.1 Mensual 1.7.1.2 Semestral 1.7.1.3 Anual	1.7.1 Sabe si reconocerán su labor desempeñada en el departamento con alguna retribución económica a) mensual b)semestral c) anual
		1.7.2 Reconocimiento verbal o escrito por parte del departamento al buen desempeño laboral dentro del área de Videoteca	1.7.2.1 Carta de felicitación 1.7.2.2 Mención dentro de la revista interna 1.7.2.3 Mención durante junta entre todos los integrantes del departamento	1.7.2 Ha visto el reconocimiento al trabajo de los empleados de Videoteca en: a)Carta de felicitación b) felicitación dentro de l revista interna c) felicitación verbal durante junta del departamento.
	1.8 Organización de las cargas de trabajo de los empleados del área de Videoteca	1.8.1 Conocimiento de los planes y proyectos del departamento de Videoteca	1.8.1.1 A corto plazo	1.8.1 Conoce los planes y proyectos que se persiguen en el departamento de Videoteca a corto y mediano plazo SI ( ) NO ( )
			1.8.1.2 A mediano plazo	
2.Opinión de los empleados de área de Videoteca sobre el clima laboral que prevalece en el departamento	2.1 Conocimiento del espacio físico del área de Videoteca	2.1.1 Conocimiento de la ubicación del espacio de trabajo dentro de la Videoteca		2.1.1 Conoce usted la ubicación de espacio de trabajo dentro de la Videoteca SI ( ) NO ( )
		2.1.2 Distribución de las áreas dentro de la Videoteca		1.1.5 Conoce usted la distribución de las áreas de trabajo dentro de la Videoteca SI ( ) NO ( )
		2.1.3 Tipos de Iluminación		1.1.6 Sabe si la iluminación de su lugar de trabajo es adecuada SI ( ) NO ( )

		1.1.4 Conocimiento de la cantidad de ruido que existe en el área de Videoteca		1.1.7 Conoce usted la cantidad de ruido que afecta su espacio físico dentro del área de Videoteca SI ( ) NO ( )
1.2 Capacitación para el desempeño del trabajo de videotecario.		1.2.1 Conocimiento de la capacitación para la disminución de tiempos y errores		1.2.1 Conoce usted los cursos de capacitación que se requieren para disminuir tiempos y errores en su trabajo SI ( ) NO ( )
		1.2.2 Conocimiento de las funciones del puesto a desempeñar.		1.2.2 Conoce usted las funciones que desempeña dentro del área de Videoteca
		1.2.3 Conocimientos adquiridos y aplicados al trabajo que desempeña		1.2.3 Sabe si los conocimientos que adquiere durante la capacitación podrá aplicarlos en su tareas a desempeñar en el trabajo de videotecario. SI ( ) NO ( )
		1.2.4 Conocimiento de la capacitación como apoyo para el buen manejo de equipo de trabajo		1.2.4 Conoce si la capacitación que se le brinda le permitirá resolver problemas con el equipo que se maneja en el área de Videoteca.
1.3 Conocimiento de la forma de pago de salarios		1.3.1 Puntualidad de pagos en el área de Videoteca		1.3.1 Identifica las fechas en las que se realizan los pagos de salarios. SI ( ) NO ( )
		1.3.2 Conocimiento de la forma de pago para los empleados		1.3.2 Sabe cual es la forma de pago de salarios en el área de Videoteca SI ( ) NO ( )
		1.3.3 Conocimiento de pago de acuerdo a las funciones		1.3.3 Sabe si su salario es el adecuado de acuerdo a las funciones que desempeña en el área de Videoteca
		1.3.4 Conocimiento del pago de horas extras trabajadas en el área de Videoteca		1.3.4 Sabe cuando le pagaran las horas extras trabajadas en el área de Videoteca SI ( ) NO ( )

	1.4 Conocimiento de las relaciones interpersonales de los empleados del área de Videoteca	1.4.1 Conocimiento de la colaboración de los integrantes del área de Videoteca para realizar otras funciones.	1.4.1 Conoce usted el grado de colaboración que existe entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo. SI ( ) NO ( )
		1.4.2 Conocimiento del compañerismo que existe en el área de Videoteca	1.4.1 Sabe si el ambiente laboral que existe en la Videoteca permite el compañerismo entre sus integrantes, sin que este entorpezca el trabajo de los integrantes SI ( ) NO ( )
		1.4.3 Conocimiento del grado de confianza que existe entre los empleados del área de Videoteca	1.4.3 Sabe si existe confianza entre los integrantes del área de Videoteca SI ( ) NO ( )
		1.4.4 Conocimiento de la cohesión que existe entre los integrantes de las diversas áreas que conforman Videoteca	1.4.4 Conoce usted como es la relación entre los integrantes de las diferentes coordinaciones que conforman el área de Videoteca SI ( ) NO ( )
1.5 Conocimiento de las medidas de seguridad dentro del departamento de Videoteca	1.5.1 Conocimiento de las medidas preventivas dentro del área de Videoteca	1.5.1 Conoce las medidas de seguridad del departamento de Videoteca SI ( ) NO ( )	
	1.5.2 Reconocimiento de la ubicación de señalamientos y salidas de emergencia en el departamento de Videoteca	1.5.2 Conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca SI ( ) NO ( )	
	1.5.3 Conocimiento de primeros auxilios de los integrantes de Videoteca	1.5.3 Conoce como brindar ayuda de primeros auxilios a alguna persona en caso de accidente SI ( ) NO ( )	

		1.5.4 Conocimiento del uso de equipo de seguridad		1.5.4 Conoce el uso de equipo de seguridad como: extinguidores, tomas de agua SI ( ) NO ( )
		1.5.5 Conocimiento de actuación entre los integrantes del departamento		1.5.5 Sabe que hacer en caso de accidente SI ( ) NO ( )
	1.6 Comunicación interna	1.6.1 Conocimiento de la Comunicación Formal que se distribuye por el área de Videoteca	1.6.1.1 Memorándum	1.6.1.1 Conoce los comunicados que llegan a través de memorándum y que competen a todos lo integrantes de Videoteca SI ( ) NO ( )
			1.6.1.2 Avisos en pizarrón y vitrinas	1.6.1.2 Sabe de eventos para empleados, ofertas y de información relevante por medio de las vitrinas que se encuentran en áreas específicas de la empresa. SI ( ) NO ( )
			1.6.1.3 Revista interna	1.6.1.3 Conoce la información que se publica en la revista interna que se distribuye bimestralmente SI ( ) NO ( )
		1.6.2 Conocimiento de la Comunicación Informal que se distribuye en el área de Videoteca	1.6.2.1 Conversación entre compañeros	1.6.2.1 Sabe si la información que se transmite entre una conversación con compañeros es verdadera SI ( ) NO ( )
			1.6.2.2 Rumores	1.6.2.2 Identifica cuando la información que recibe es sólo un rumor SI ( ) NO ( )
			1.6.3 Conocimiento de la información a tiempo	
	1.7 Reconocimiento al trabajo realizado en el departamento de Videoteca	1.7.1 Conocimiento del reconocimiento económico por gestión del gerente de Videoteca	1.7.1.1 Mensual 1.7.1.2 Semestral 1.7.1.3 Anual	1.7.1 Sabe si reconocerán su labor desempeñada en el departamento con alguna retribución económica a) mensual b)semestral c) anual

		1.7.2 Reconocimiento verbal o escrito por parte del departamento al buen desempeño laboral dentro del área de Videoteca	1.7.2.1 Carta de felicitación 1.7.2.2 Mención dentro de la revista interna 1.7.2.3 Mención durante junta entre todos los integrantes del departamento	1.7.3 Ha visto el reconocimiento al trabajo de los empleados de Videoteca en: a) Carta de felicitación b) felicitación dentro de la revista interna c) felicitación verbal durante junta del departamento.
	1.8 Organización de las cargas de trabajo de los empleados del área de Videoteca	1.8.1 Conocimiento de los planes y proyectos del departamento de Videoteca	1.8.1.1 A corto plazo	2.1.2 Conoce los planes y proyectos que se persiguen en el departamento de Videoteca a corto y mediano plazo Si ( ) NO ( )
3 Datos Sociodemográficos de los empleados del departamento de Videoteca	3.1 Antigüedad en la empresa	3.1.1 Años		3.1.1 Indique su antigüedad dentro del departamento de Videoteca- a) De 3 meses a 2 años b) De 3 a 4 años c) De 5 a 6 años d) De 7 a 8 años e) De 9 a 10 años f) De 11 a más años
	3.2 Conocimiento del nivel escolar de los empleados de Videoteca	3.2.1 Grado escolar aprobado		3.2.1 Identifique el grado escolar aprobado a) Primaria b) Secundaria c) Bachillerato d) Carrera técnica e) Profesional
	3.3 Conocimiento del lugar que ocupa dentro de la familia de cada uno de los integrantes del departamento de Videoteca	3.3.1 Conocimiento del lugar que ocupa dentro de su familia		3.3.1 Identifique el lugar que ocupa dentro de su familia a) Jefe de familia b) Hermano mayor c) Hermano intermedio d) Hermano menor

		3.3.2 Conocimiento del sostén económico y moral de la familia		3.3.2 Identifique quien es la persona que sostiene económica y moralmente a la familia. a) Jefe de familia b) Hermano mayor c) Hermano intermedio d) Hermano menor
	3.4 Conocimiento del nivel socioeconómico de los empleados del área de Videoteca	3.4.1 Conocimiento de los aparatos electrodomésticos con que cuenta cada persona en el departamento de Videoteca.		3.4.1 Indique con cual de estos aparatos cuenta en su hogar: a) radio b) boiler c) teléfono d) lavadora e) licuadora f) televisión g) refrigerador h) computadora i) videocasetera j) automóvil propio

### 3.4.2 Argumentaciones de la pertinencia de las categorías, conceptos e indicadores.

Las categorías que se presentan en la tabla de especificaciones, obedecen a las características que tiene el clima laboral, factores necesarios que determinan un clima laboral estable, agradable. A su vez los indicadores muestran un desglose de las características que puede tener un lugar de trabajo, por ejemplo las medidas de seguridad que debe tener una empresa y la importancia de que sus integrantes las conozcan.

El clima laboral también puede definirse como el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar en donde se desenvuelven laboralmente. Las condiciones físicas contemplan las características medio ambientales en las que se desarrolla el trabajo. La capacitación es otra categoría dentro de la tabla de especificaciones que permite conocer si el individuo se siente seguro de realizar su trabajo de manera adecuada una vez recibida la capacitación.

## 3.5 Arboreación

### 3.5.1 Criterios de Arboreación

Para realizar este procedimiento se identifican cuantos tipos de reactivos se encuentran dentro de la tabla de especificaciones, esto de acuerdo, al número de opciones que tenga cada reactivo, y se agrupan dentro de una tabla colocando número de reactivo y dentro del renglón correspondiente a las opciones que tenga éste como se muestra continuación ejemplo:

	Número de reactivo
3 opciones	1.1.2, 1.2.1, 1.2.3, etc.
2 opciones	1.1.1, 1.2.2, 1.2.4, etc,

Una vez que se han ordenado por bloques se procede a darle orden del reactivo más sencillo al más complejo de manera que quedaran en tablas sin que el reactivo 1 de pie para contestar el reactivo siguiente.

La siguiente tabla muestra los reactivos agrupados de acuerdo con el criterio de arboreación.

1.1.1 Conoce la ubicación de su lugar de trabajo dentro de Videoteca	si	no	
2.1.1 Que opina de su lugar de trabajo dentro del área de Videoteca	bueno	Regular	malo
1.1.2 Conoce la ubicación de las áreas destinadas para cada coordinación que integra Videoteca	si	no	
2.1.2 Que opina de la distribución de las áreas de trabajo dentro de la Videoteca	adecuada	Inadecuada	
1.2.2 Sabe cuáles son sus funciones dentro del departamento	si	no	
2.2.2 Que opina de las funciones que realiza dentro del departamento	Bueno	Regular	malo
1.3.1 Sabe cuáles son las fechas de pago de salarios en el departamento de Videoteca	si	no	
2.3.1 Que opina de la puntualidad de pagos de salarios dentro del área de Videoteca	Bueno	Regular	malo
1.3.4 Las horas extras que usted trabaja le son pagadas de acuerdo con los salarios estipulados por la ley	si	no	
2.3.4 Que opina del pago de horas extras trabajadas en Videoteca	Bueno	Regular	malo
1.3.2 Sabe cuales son las formas de pago de los empleados de Videoteca	si	no	
2.3.2 Que opina de las formas de pago	Bueno	Regular	malo

en el área			
1.5.5 Sabe que acciones tomar en caso de que haya algún accidente	si		no
2.5.5 Que opina de las acciones tomadas por parte de los integrantes de Videoteca en caso de accidente	bucno	Regular	Malo
1.5.1 Conoce las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo	Si		no
2.5.1Que opina de las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo	clara	más o menos clara	confusa
1.5.2 Conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca	Si		no
2.5.2 Las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca se encuentran:	bien ubicadas		no son visibles
1.5.4 Sabe como utilizar el equipo de seguridad en caso de siniestro:	Si		no
2.5.4 Que opina del equipo de seguridad existente en Videoteca en caso de siniestro	bucno	regular	malo
1.5.3 Sabe como brindar ayuda de primeros auxilios a una persona en caso de accidente de trabajo	Si		no
2.5.3 Que opina de los conocimientos de primeros auxilios por parte de los empleados de Videoteca en caso de accidente	bucno	regular	malo
1.6.3 Sabe cuando la información que recibe es oportuna	Si		no
2.6.3 La información que usted recibe es:	bucno	regular	malo
1.8.1 Sabe cuales son los planes y proyectos del departamento de	si		no

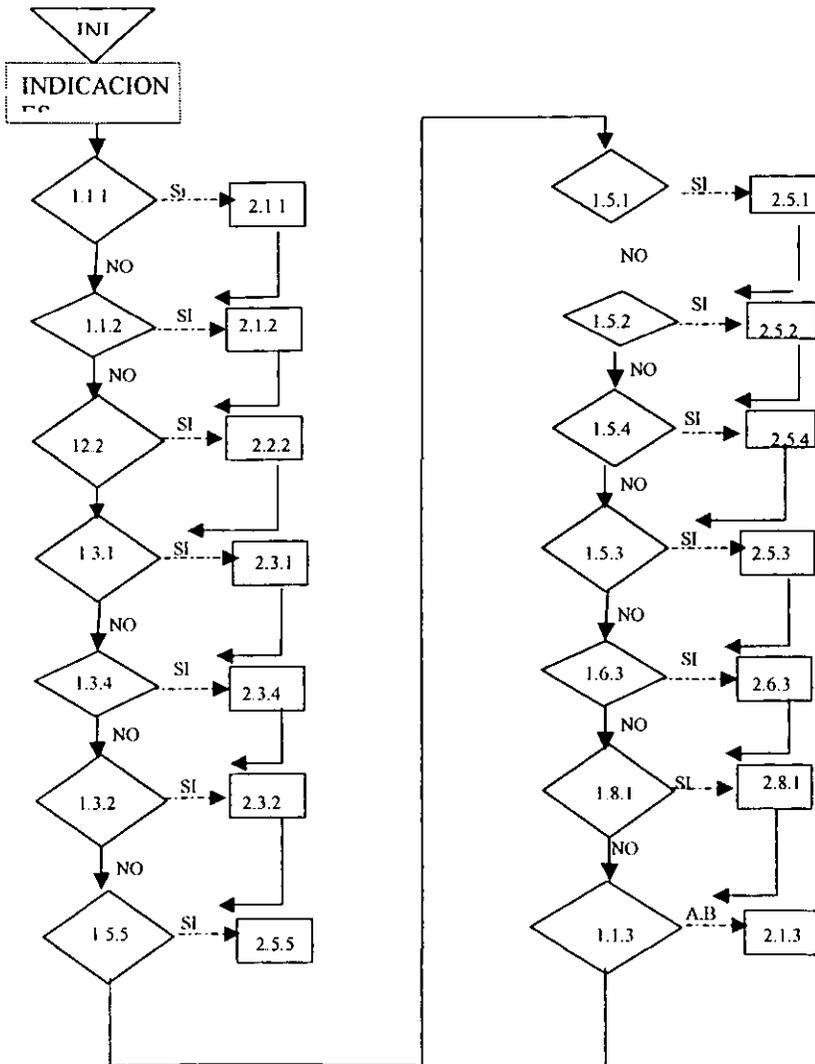
Videoteca			
2.8.1 Que opina de los planes y proyectos del departamento de Videoteca	bueno	regular	malo
1.1.3 Su lugar de trabajo se encuentra iluminado	siempre	casi siempre	nunca
2.1.3 La iluminación de su lugar de trabajo es:	bueno	regular	malo
1.1.4 El ruido que hay en la Videoteca le afecta para realizar su trabajo	siempre	casi siempre	nunca
2.1.4 Que opina del ruido que hay en la Videoteca	bueno	regular	malo
1.2.1 La capacitación que recibe le permite disminuir errores y tiempos en los procesos que usted realiza	siempre	casi siempre	nunca
2.2.1 Que opina de la capacitación que recibe para disminuir tiempos y errores en los procesos que realiza	bueno	regular	malo
1.2.3 Los conocimientos que recibe durante la capacitación le son útiles para el desempeño de sus funciones	siempre	casi siempre	nunca
2.2.3 Que opina de los conocimientos que adquiere durante su capacitación y aplica en su desempeño laboral	bueno	regular	malo
1.2.4 La capacitación que usted recibe le ha permitido resolver problemas con el equipo de trabajo	siempre	casi siempre	nunca
2.2.4 Que opina de la capacitación que usted recibe y le permite resolver problemas con el equipo de trabajo	bueno	regular	malo
1.4.1 Existe colaboración entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo	siempre	casi siempre	nunca
2.4.1 Que opina de la colaboración entre los integrantes del área de Videoteca	Bueno	regular	malo

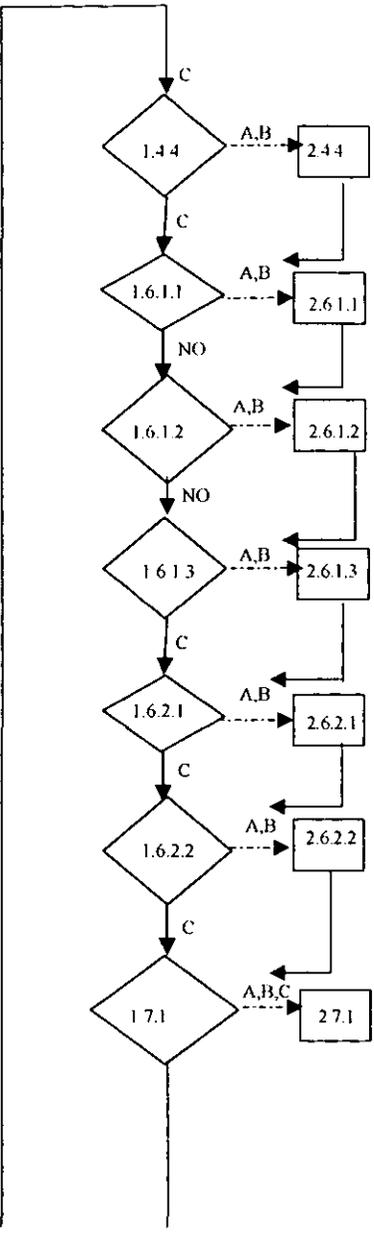
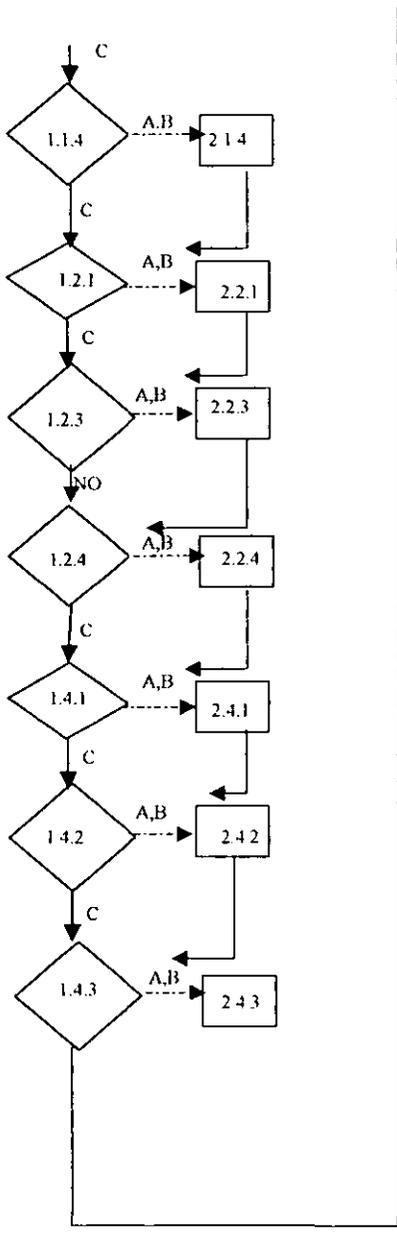
para realizar funciones diferentes a su trabajo			
1.4.2 El ambiente laboral permite el compañerismo entre los integrantes de la Videoteca	siempre	casi siempre	nunca
2.4.2 Que opina del compañerismo que existe entre los integrantes de Videoteca	bucno	regular	malo
1.4.3 Los integrantes de las coordinaciones que conforman Videoteca permiten la cohesión del departamento:	siempre	casi siempre	nunca
2.4.3 Que opina de la cohesión entre los integrantes de las diferentes coordinaciones que forman parte de Videoteca	bueno	regular	malo
1.4.4 Ha visto que su participación en la toma de decisiones es considerada:	siempre	casi siempre	nunca
2.4.4 Considera que su participación en la toma de decisiones es:	bueno	regular	malo
1.6.1.1 Conoce la información que contienen los memorándum y compete a todos los integrantes de Videoteca	siempre	casi siempre	nunca
2.6.1.1 Que opina de la información que contienen los memorándum y competen a todos los empleados de Videoteca	clara	mas o menos clara	confusa
1.6.1.2 Conoce la información que se publica en los avisos y pizarrones ubicados en los pasillos y comedor	siempre	casi siempre	nunca
2.6.1.2 La información que se publica en las vitrinas ubicadas en los pasillos y comedor es:	clara	más o menos clara	confusa
1.6.1.3 Sabe si la información que contiene la revista interna le permite estar informado	Siempre	casi siempre	nunca
2.6.1.3 Que opina de la información que	bueno	regular	malo

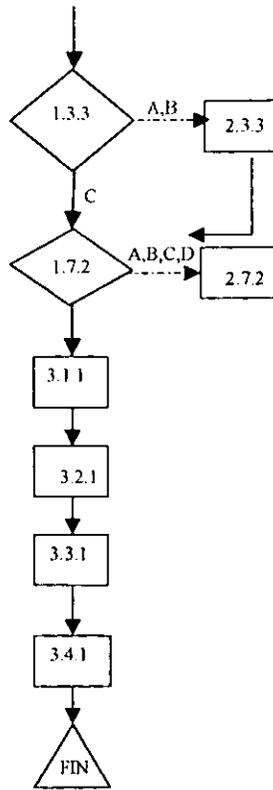
recibe a través de la revista interna:						
1.6.2.1 La información que recibe de pláticas entre compañeros le mantiene bien informado	siempre	casi siempre		nunca		
2.6.2.1 Que opina de la información que recibe de otros compañeros	confiable		poco confiable			
1.6.2.2 Los rumores le permiten conocer información importante antes ser revelada oficialmente	siempre	casi siempre		nunca		
2.6.2.2 Que opina de la información que le llega por medio de rumores	confiable		poco confiable			
1.7.1 El buen desempeño laboral se ve recompensado con reconocimiento económico:	siempre	casi siempre		nunca		
2.7.1 Que opina del reconocimiento económico otorgado a su buen desempeño laboral	bueno	regular		malo		
1.3.3 El salario que usted recibe por su trabajo es el adecuado de acuerdo a las funciones que realiza:	siempre	casi siempre		nunca		
2.3.3 Que opina del salario que recibe por su trabajo	bueno	regular		malo		
1.7.2 El reconocimiento a su desempeño laboral se ve reflejado en:	carta de felicitación	felic. en revista interna	felic. en junta	No existe Reconocimiento		
2.7.2 Que opina del reconocimiento económico otorgado a su desempeño laboral	bueno	regular		malo		
3.1.1 Indique su antigüedad en la empresa	3 meses a 2 años	3 a 4	5 a 6	7 a 8	9 a 10	11 y más
3.2.1 Indique el grado escolar aprobado	primaria	secundaria	bachillerato	Carrera técnica	Profesional	
3.3.1 Indique quien es la persona que sostiene económicamente a su familia	Padre	Madre	Hermano mayor	Esposo		
3.4.1 De la siguiente lista indique con cual de estos aparatos cuenta en su hogar	radio	boiler	teléfono	lavadora	Licuadora	
	Refrigerador	televisión	computadora	videocassetera	Automóvil propio	

### 3.5.2 Diagrama de arboreación

El siguiente diagrama tiene como finalidad saber la secuencia que deberá seguir el entrevistado al momento de aplicar el cuestionario, para ello es necesario que todo el personal esté previamente capacitado y familiarizado con el cuestionario.







### 3.5.3 Tabla de equivalencias.

La siguiente tabla tiene la finalidad de ubicar los reactivos numerados en la tabla de especificaciones con el orden que aparecerán en el cuestionario, es decir, el índice 1.1.1 aparecerá con su reactivo como la pregunta 1.

<u>INDICE</u>	NÚMERO EN CUESTIONARIO
1.1.1	1
2.1.1	2
1.1.2	3
2.1.2	4
1.2.2	5
2.2.2	6
1.3.1	7
2.3.	8
1.3.4	9
2.3.4	10
1.3.2	11
2.3.2	12
1.5.5	13
2.5.5	14
1.5.1	15
2.5.1	16
1.5.2	17
2.5.2	18

1.5.4	19
2.5.4	20
1.5.3	21
2.5.3	22
1.6.3	23
2.6.3	24
1.8.1	25
2.8.1	26
1.1.3	27
2.1.3	28
1.1.4	29
2.1.4	30
1.2.1	31
2.2.1	32
1.2.3	33
2.2.3	34
1.2.4	35
2.2.4	36
1.4.1	37
2.4.1	38
1.4.2	39
2.4.2	40
1.4.3	41
2.4.3	42
1.4.4	43
2.4.4	44
1.6.1.1	45
2.6.1.1	46

1.6.1.2	47
2.6.1.2	48
1.6.1.3	49
2.6.1.3	50
1.6.2.1	51
2.6.2.1	52
1.6.2	53
2.6.2.2	54
1.7.1	55
2.7.1	56
1.3.3	57
2.3.3	58
1.7.2	59
2.7.2	60
3.1.1	61
3.2.1	62
3.3.1	63
3.4.1	64

## CUESTIONARIO

---

Estimado compañero, este cuestionario tiene como finalidad conocer las características del clima laboral que prevalece en el área de Videoteca y es por ello que le pedimos conteste con la mayor veracidad posible.

Los resultados de este cuestionario serán tratados con fines estadísticos y de manera confidencial, si usted desea conocer los resultados de esta encuesta le suplicamos sea tan amable de acudir con Verónica Rodríguez Sánchez en calle de la Rosa no. 8, Nextlalpan, Edo de México.

Agradezco su colaboración.

Instrucciones.- lea cuidadosamente las siguientes preguntas y responda con una X en el paréntesis en donde considere la respuesta correcta.

1. Conoce la ubicación de su lugar de trabajo dentro de Videoteca:  
Si ( )                      No ( )
2. Qué opina de su lugar de trabajo dentro del área de Videoteca  
a) Bueno ( )                      b) Regular ( )                      c) Malo ( )
3. Conoce la ubicación de las áreas destinadas para cada coordinación que integra Videoteca:  
Si ( )                      No ( )
4. Qué opina de la distribución de las áreas de trabajo dentro de la Videoteca  
Adecuada ( )                      Inadecuada ( )
5. Sabe cuáles son sus funciones dentro del departamento  
Si ( )                      No ( )
6. Qué opina de las funciones que realiza dentro del departamento  
a) Buenas ( )                      b) Regulares ( )                      c) Malas ( )

7. Sabe cuáles son las fechas de pago de salarios en el departamento de Videoteca  
Si ( ) No ( )
8. Que opina de la puntualidad de pagos de salarios dentro del área de Videoteca  
a) Buena ( ) b) Regular ( ) c) Mala ( )
9. Las horas extras que usted trabaja le son pagadas de acuerdo con los salarios estipulados por la ley  
Si ( ) No ( )
10. Que opina del pago de horas extras trabajadas en Videoteca  
a) Bueno ( ) b) Regular ( ) c) Malo ( )
11. Sabe cuales son las formas de pago de los empleados de Videoteca  
Si ( ) No ( )
12. Que opina de las formas de pago en el área  
a) Buena ( ) b) Regular ( ) c) Mala ( )
13. Sabe que acciones tomar en caso de que haya algún accidente  
Si ( ) No ( )
14. Que opina de las acciones tomadas por parte de los integrantes de Videoteca en caso de accidente  
a) Buena ( ) b) Regular ( ) c) Mala ( )
15. Conoce las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo  
Si ( ) No ( )
16. Que opina de las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo  
a) Clara ( ) b) Mas o menos clara ( ) c) Confusa ( )
17. Conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca  
Si ( ) No ( )
18. Las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca se encuentran:  
Bien ubicadas ( ) No son visibles ( )
19. Sabe como utilizar el equipo de seguridad en caso de siniestro  
Si ( ) No ( )

20. Que opina del equipo de seguridad existente en caso de siniestro  
 a) Bueno ( )                      b) Regular ( )                      c) Mal ( )
21. Sabe como brindar ayuda de primeros auxilios a una persona en caso de accidente de trabajo  
 Si ( )                      No ( )
22. Que opina de los conocimientos de primeros auxilios por parte de los empleados de Videoteca en caso de accidente  
 a) Buenos ( )                      b) Regulares ( )                      c) Malos ( )
23. Sabe cuando la información que recibe es oportuna  
 Si ( )                      No ( )
24. La información que usted recibe es:  
 a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )
25. Sabe cuales son los planes y proyectos del departamento de Videoteca  
 Si ( )                      No ( )
26. Que opina de los planes y proyectos del departamento de Videoteca  
 a) Buenos ( )                      b) Regulares ( )                      c) Malos ( )
27. Su lugar de trabajo se encuentra iluminado:  
 a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )
28. La iluminación de su lugar de trabajo es:  
 a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )
29. El ruido que hay en la Videoteca le afecta para realizar su trabajo  
 a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )
30. Que opina del ruido que hay en la Videoteca  
 a) Excesivo ( )                      b) Casi no hay ( )                      c) No hay ( )
31. La capacitación que recibe le **permite disminuir tiempos y errores en los procesos** que usted realiza  
 a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )
32. Que opina de la capacitación que recibe **para disminuir tiempos y errores en los procesos** que realiza  
 a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )

33. Los **conocimientos** que recibe durante la capacitación le **son útiles para el desempeño de sus funciones**  
 a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
34. Que opina de los **conocimientos** que adquiere durante su capacitación y **aplica en su desempeño laboral**  
 a) Bueno ( ) b) Regular ( ) c) Mal ( )
35. La capacitación que usted recibe le **ha permitido resolver problemas con el equipo de trabajo**  
 a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
36. Que opina de la capacitación que usted recibe y le **permite resolver problemas con el equipo de trabajo**  
 a) Bueno ( ) b) Regular ( ) c) Mal ( )
37. Existe colaboración entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo  
 a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
38. Que opina de la colaboración entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones diferentes a su trabajo  
 a) Buena ( ) b) Regular ( ) c) Mala ( )
39. El ambiente laboral permite el compañerismo entre los integrantes de la Videoteca  
 a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
40. Que opina del compañerismo que existe entre los integrantes de Videoteca  
 a) Bueno ( ) b) Regular ( ) c) Malo ( )
41. Los integrantes de las coordinaciones que conforman Videoteca permiten la cohesión del departamento  
 a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
42. Que opina de la cohesión entre los integrantes de las diferentes coordinaciones que forman parte de Videoteca  
 a) Buena ( ) b) Regular ( ) c) Mala ( )

43. Ha visto que su participación en la toma de decisiones es considerada  
a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
44. Considera que su participación en la toma de decisiones es:  
a) Buena ( ) b) Regular ( ) c) Mala ( )
45. Conoce la información que contienen los memorándum e involucra a todos los integrantes de Videoteca  
a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
46. Que opina de la información que contienen los memorándum y compete a todos los empleados de Videoteca  
a) Clara ( ) b) Mas o menos clara ( ) c) Confusa ( )
47. Conoce la información que se publica en los avisos y pizarrones ubicados en los pasillos y comedor  
a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
48. La información que se publica en las vitrinas ubicadas en los pasillos y comedor es:  
a) Clara ( ) b) Confusa ( )
49. Sabe si la información que contiene la revista interna le permite estar informado  
a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
50. Que opina de la información que recibe a través de la revista interna  
a) Buena ( ) b) Regular ( ) c) Mala ( )
51. La información que recibe de pláticas entre compañeros le mantiene bien informado  
a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
52. Que opina de la información que recibe de otros compañeros  
a) Confiable ( ) b) Poco confiable ( ) c) No confiable ( )
53. Los rumores le permiten conocer información importante antes ser revelada oficialmente  
a) Siempre ( ) b) Casi siempre ( ) c) Nunca ( )
54. Que opina de la información que le llega por medio de rumores  
a) Confiable ( ) b) Poco confiable ( ) c) No confiable ( )
55. El buen desempeño laboral se ve recompensado con reconocimiento económico

a) Siempre ( )    b) Casi siempre ( )    c) Nunca ( )

56. Que opina del reconocimiento económico otorgado a su buen desempeño laboral

a) Bueno ( )    b) Regular ( )    c) Malo ( )

57. El salario que usted recibe por su trabajo es el adecuado de acuerdo a las funciones que realiza:

a) Siempre ( )    b) Casi siempre ( )    c) Nunca ( )

58. Que opina del salario que recibe por su trabajo

a) Bueno ( )    b) Regular ( )    c) Mal ( )

59. El reconocimiento a su desempeño laboral se ve reflejado en:

a) Carta de felicitación ( )

b) Felicitación dentro de la revista interna ( )

c) Felicitación en junta y ( )

d) no existe reconocimiento ( )

60. Que opina del reconocimiento verbal o escrito que se hace al personal por su buen desempeño laboral

a) Bueno ( )    b) Regular ( )    c) Malo ( )

61. Indique su antigüedad dentro de la empresa

---

62. Indique el grado escolar aprobado

a) Primaria ( )    b) Secundaria ( )    c) Bachillerato ( )    d) Carrera Técnica ( )  
e) Profesional ( )

63. Indique quien es la persona que sostiene económicamente a la familia

a) Padre ( )    b) Madre ( )    c) Hermano mayor ( )    d) Esposo ( )

64. Indique con cual de estos aparatos cuenta en su hogar:

a) radio	g) refrigerador
b) boiler	h) computadora
c) teléfono	i) videocasetera
d) lavadora	j) automóvil propio
e) licuadora	f) televisión

*Gracias, por su cooperación.*

### 3.6 Procedimiento del piloteo

#### 3.6.1 Utilidad del piloteo

Es necesario comprobar que el cuestionario con el que se elaborará la encuesta está bien hecho o requiere modificaciones para que arroje los datos que se quiere saber.

Los reactivos por su parte dentro del piloteo permiten saber si efectivamente miden el indicador de acuerdo con las tablas de piloteo, en donde se ven los porcentajes y frecuencia de cada una de las opciones.

La manera de abordar al encuestado debe ser la misma para todos los encuestados y debe estar escrita para que ésta no varíe y se pueda llegar con el entrevistado de manera adecuada.

#### Tablas de piloteo

1.1.1 Conoce la ubicación de su lugar de trabajo dentro de Videoteca	SI	
	%	F
	100	10

2.1.1 Que opina de su lugar de trabajo dentro del área de Videoteca	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	60	6	1	10

1.1.2 Conoce la ubicación de las áreas destinadas para cada coordinación que integra Videoteca	SI	
	%	F
	100	10

2.1.2 Que opina de la distribución de las áreas de trabajo dentro de la Videoteca	Adecuada		Inadecuada	
	%	F	%	F
	60	6	40	4

1.2.2 Sabe cuáles son sus funciones dentro del departamento	SI			
	%		F	
	100		10	

2.2.2 Que opina de las funciones que realiza dentro del departamento	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	40	4	60	6	0	0

1.3.1 Sabe cuáles son las fechas de pago de salarios en el departamento de Videoteca	SI		NO	
	%	F	%	F
	80	8	20	2

2.3.1 Que opina de la puntualidad de pagos de salarios dentro del área de Videoteca	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	80	8	20	2	0	0

1.3.4 Las horas extras que usted trabaja le son pagadas de acuerdo con los salarios estipulados por la ley	SI		NO	
	%	F	%	F
	60	6	40	4

2.3.4 Que opina del pago de horas extras trabajadas en Videoteca	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	10	1	60	6	30	3

1.3.2 Sabe cuales son las formas de pago de los empleados de Videoteca	SI		NO	
	%	F	%	F
	80	8	20	2

2.3.2 Que opina de las formas de pago en el área	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	40	4	40	4	20	2

1.5.5 Sabe que acciones tomar en caso de que haya algún accidente	SI		NO	
	%	F	%	F
	10	1	90	9

2.5.5 Que opina de las acciones tomadas por parte de los integrantes de Videoteca en caso de accidente	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	10	1	70	7	20	2

1.5.1 Conoce las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo	SI		NO	
	%	F	%	F
	30	3	70	7

2.5.1 Que opina de las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo	CLARA		MAS O MENOS CLARA		CONFUSA	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	20	2	60	6

1.5.2 Conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca	SI		NO	
	%	F	%	F
	80	8	20	2

2.5.2 Las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca se encuentran:	BIEN UBICADAS		NO SON VISIBLES	
	%	F	%	F
	40	4	60	6

1.5.4 Sabe como utilizar el equipo de seguridad en caso de siniestro:	SI		NO	
	%	F	%	F
	50	5	50	5

2.5.4 Que opina del equipo de seguridad existente en Videoteca en caso de siniestro	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	10	1	80	8	10	1

1.5.3 Sabe como brindar ayuda de primeros auxilios a una persona en caso de accidente de trabajo	SI		NO	
	%	F	%	F
	20	2	80	8

2.5.3 Que opina de los conocimientos de primeros auxilios por parte de los empleados de Videoteca en caso de accidente	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	0	0	20	2	80	8

1.6.3 Sabe cuando la información que recibe es oportuna	SI		NO	
	%	F	%	F
	30	3	70	7

2.6.3 La información que usted recibe es:	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	50	5	20	2

1.8.1 Sabe cuales son los planes y proyectos del departamento de Videoteca	SI		NO	
	%	F	%	F
	30	3	70	7

2.8.1 Que opina de los planes y proyectos del departamento de Videoteca	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	0	0	50	5	50	5

1.1.3 Su lugar de trabajo se encuentra iluminado	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	60	6	40	4	0	0

6.2.1.3 La iluminación de su lugar de trabajo es:	B		R		M	
	%	F	%	F	%	M
	40	4	60	6	0	0

1.1.4 El ruido que hay en la Videoteca le afecta para realizar su trabajo	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	10	1	20	2	70	7

2.1.4 Que opina del ruido que hay en la Videoteca	EXCESIVO		CASI NO HAY		NO HAY	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	30	3	50	5

1.2.1 La capacitación que recibe le permite disminuir errores y tiempos en los procesos que usted realiza	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	70	7	10	1

2.2.1 Que opina de la capacitación que recibe para disminuir tiempos y errores en los procesos que realiza	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	70	7	10	1

1.2.3 Los conocimientos que recibe durante la capacitación le son útiles para el desempeño de sus funciones	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	70	7	10	1

2.2.3 Que opina de los conocimientos que adquiere durante su capacitación y aplica en su desempeño laboral	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	50	5	20	2

1.2.4 La capacitación que usted recibe le ha permitido resolver problemas con el equipo de trabajo	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	40	4	30	3

2.2.4 Que opina de la capacitación que usted recibe y le permite resolver problemas con el equipo de trabajo	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	30	3	40	4

1.4.1 Existe colaboración entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	40	4	50	5	10	1

2.4.1 Que opina de la colaboración entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones diferentes a su trabajo	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	40	4	50	5	10	1

1.4.2 El ambiente laboral permite el compañerismo entre los integrantes de la Videoteca	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	60	6	30	3	10	1

2.4.2 Que opina del compañerismo que existe entre los integrantes de Videoteca	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	50	5	30	3	20	2

1.4.3 Los integrantes de las coordinaciones que conforman Videoteca permiten la cohesión del departamento:	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	50	5	20	2

2.4.3 Que opina de la cohesión entre los integrantes de las diferentes coordinaciones que forman parte de Videoteca	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	50	5	20	2

1.4.4 Ha visto que su participación en la toma de decisiones es considerada:	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	20	2	60	6

2.4.4 Considera que su participación en la toma de decisiones es:	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	50	5	30	3

1.6.1.1 Conoce la información que contienen los memorándum y compete a todos los integrantes de Videoteca	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	10	1	60	6	30	3

2.6.1.1 Que opina de la información que contienen los memorándum y competen a todos los empleados de Videoteca	CLARA		MAS O MENOS CLARA		CONFUSA	
	%	F	%	F	%	F
	40	4	40	4	20	2

1.6.1.2 Conoce la información que se publica en los avisos y pizarrones ubicados en los pasillos y comedor	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	60	6	10	1

2.6.1.2 La información que se publica en las vitrinas ubicadas en los pasillos y comedor es:	CLARA		CONFUSA	
	%	F	%	F
	90	9	10	1

1.6.1.3 Sabe si la información que contiene la revista interna le permite estar informado	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	60	6	20	2

2.6.1.3 Que opina de la información que recibe a través de la revista interna:	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	50	5	20	2

1.6.2.1 La información que recibe de pláticas entre compañeros le mantiene bien informado	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	30	3	40	4

2.6.2.1 Que opina de la información que recibe de otros compañeros	CONFIABLE		POCO CONFIABLE		NO CONFIABLE	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	70	7	0	0

1.6.2.2 Los rumores le permiten conocer información importante antes ser revelada oficialmente	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	30	3	40	4	30	3

2.6.2.2 Que opina de la información que le llega por medio de rumores	CONFIABLE		POCO CONFIABLE		NO CONFIABLE	
	%	F	%	F	%	F
	20	2	60	6	20	2

1.7.1 El buen desempeño laboral se ve recompensado con reconocimiento económico:	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	0	0	0	0	100	10

2.7.1 Que opina del reconocimiento económico otorgado a su buen desempeño laboral	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	0	0	0	0	100	10

1.3.3 El salario que usted recibe por su trabajo es el adecuado de acuerdo a las funciones que realiza:	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	%	F	%	F	%	F
	0	0	40	4	60	6

2.3.3 Que opina del salario que recibe por su trabajo	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	0	0	40	4	60	0

1.7.2 El reconocimiento a su desempeño laboral se ve reflejado en:	CARTA DE FELICITACIÓN		FELICITACION EN REVISTA INTERNA		FELICITACIÓN EN JUNTA		NO EXISTE RECONOCIMIENTO	
	%	F	%	F	%	F	%	F
	0	0	0	0	0	0	100	10

2.7.1 Que opina del reconocimiento verbal o escrito que se hace al personal por su buen desempeño laboral	B		R		M	
	%	F	%	F	%	F
	0	0	10	1	90	9

3.1.1 Indique su antigüedad dentro de la empresa	3m-2		2-4		4-6		6-8		8-10		10-12	
	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F
	10	1	50	5	10	1	10	1	10	1	10	1

3.2.1 Indique el grado escolar aprobado	Primaria		Secundaria		Bachillerato		Carrera técnica		Profesional	
	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F
	0	0	0	0	0	0	20	2	80	8

3.3.1 Indique quien es la persona que sostiene económicamente a su familia	Padre		Madre		Hermano mayor		Esposo	
	%	F	%	F	%	F	%	F
	40	4	0	0	10	1	50	5

3.4.1 De siguiente lista favor de indicar con cual de estos aparatos cuenta en su casa	radio		boiler		teléfono		lavadora		licuadora		televisión		refrigerador		Compu- tadora		Video- casetera		Auto- móvil propio		
	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	40

### 3.6.2 Verificación del diagrama de arboreación

#### 3.6.2.1 Observaciones

El diagrama de arboreación nos permitió conocer la secuencia de cada uno de los reactivos, en este caso no había colocado instrucciones únicamente las generales y fue necesarios colocarlas, ya que si no conocen sobre lo que se pregunta no puede opinar.

Dentro del piloteo algunos encuestados contestaban NO y aún así continuaban con el cuestionario pero por lo general su opinión era negativa para el reactivo de conocimiento.

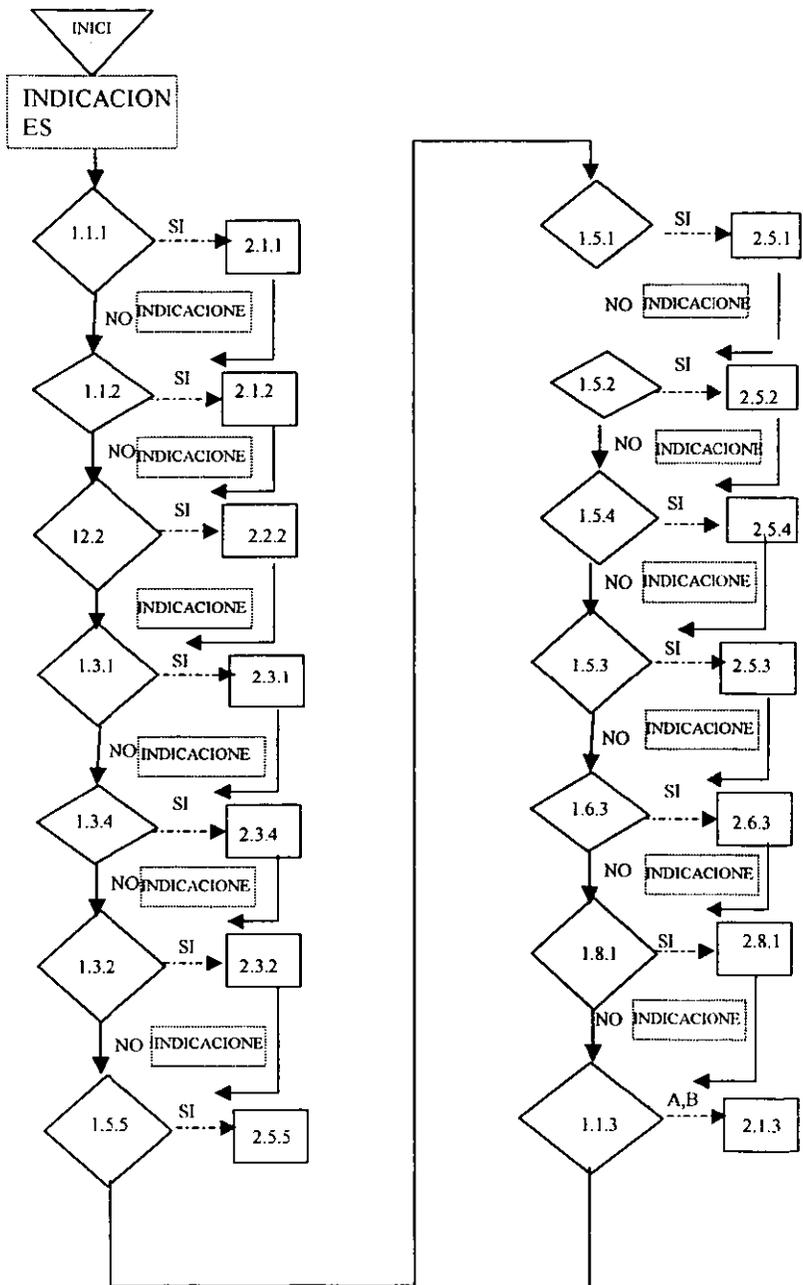
El cuestionario piloto se aplicó a personal que está muy involucrado con el departamento de Videoteca que accesan a las instalaciones y otros que continuamente están en el área, pero al momento de presentarme y solicitarles que contestarán el cuestionario accedieron, pero al finalizar me comentaban que era muy específico para Videoteca.

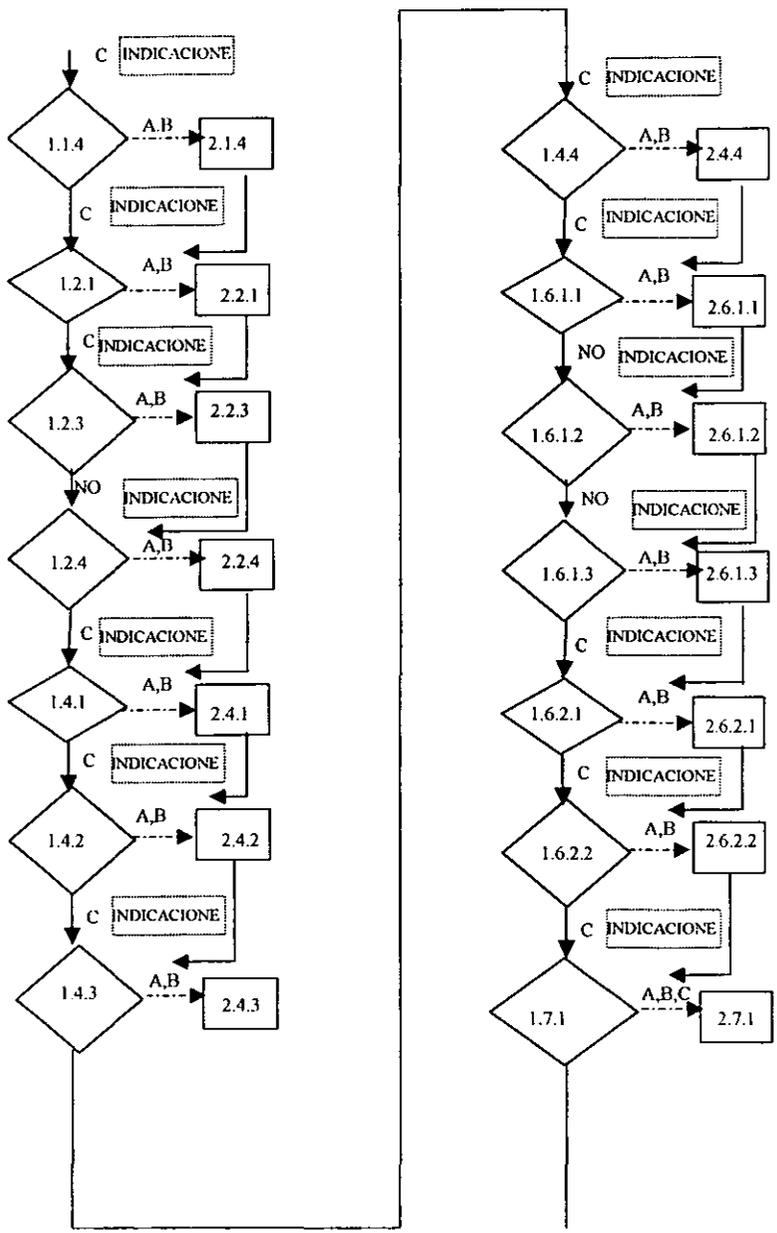
### **3.6.2.2 Correcciones**

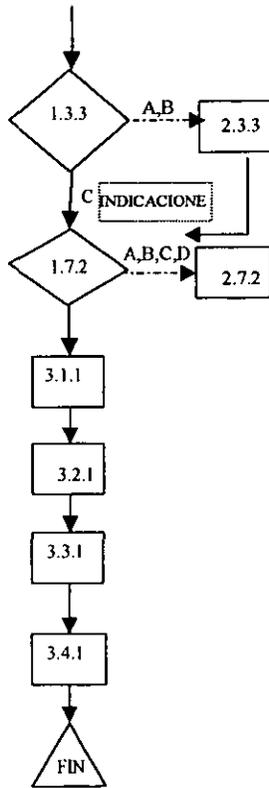
De acuerdo con las encuestas piloto aplicadas a 10 empleados que asisten regularmente a Videoteca y conocen el movimiento del departamento – 4 de deportes y 6 del área de trámites- ya que ingresan al área en cualquier momento del día para verificar material o para checar que el material que ingresa es aquel que se solicitó además de dar seguimiento y ver que se esté dando el uso adecuado y en caso de haber modificaciones realizarlas dentro del mismo, se realizarán modificaciones en el diagrama de arboreación y por consecuencia en el cuestionario.

A continuación se presenta el diagrama corregido:

# DIAGRAMA DE ARBOREACIÓN







## CUESTIONARIO

---

**Estimado compañero, este cuestionario tiene como finalidad conocer las características del clima laboral que prevalece en el área de Videoteca y es por ello que le pedimos conteste con la mayor veracidad posible.**

Los resultados de este cuestionario serán tratados con fines estadísticos y de manera confidencial, si usted desea conocer los resultados de esta encuesta le suplicamos sea tan amable de acudir con Verónica Rodríguez Sánchez en calle de la Rosa no. 8, Nextlalpan, Edo de México.

Agradezco su colaboración.

Instrucciones.- lea cuidadosamente las siguientes preguntas y responda con una X en el paréntesis en donde considere la respuesta correcta.

1. Conoce la ubicación de su lugar de trabajo dentro de Videoteca:

Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 3)*

2. Qué opina de su lugar de trabajo dentro del área de Videoteca

a) Bueno ( )                      b) Regular ( )                      c) Malo ( )

3. Conoce la ubicación de las áreas destinadas para cada coordinación que integra Videoteca:

Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 5)*

4. Qué opina de la distribución de las áreas de trabajo dentro de la Videoteca

Adecuada ( )                      Inadecuada ( )

5. Sabe cuáles son sus funciones dentro del departamento

Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 7)*

6. Qué opina de las funciones que realiza dentro del departamento

a) Buenas ( )                      b) Regulares ( )                      c) Malas ( )

7. Sabe cuáles son las fechas de pago de salarios en el departamento de Videoteca  
Si ( )                      No ( )  
*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 9)*
8. Que opina de la puntualidad de pagos de salarios dentro del área de Videoteca  
a)Buena ( )                      b)Regular ( )                      c) Mala ( )
9. Las horas extras que usted trabaja le son pagadas de acuerdo con los salarios estipulados por la ley  
Si ( )                      No ( )  
*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 11)*
10. Que opina del pago de horas extras trabajadas en Videoteca  
a)Bueno ( )                      b)Regular ( )                      c) Malo ( )
11. Sabe cuales son las formas de pago de los empleados de Videoteca  
Si ( )                      No ( )  
*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 13)*
12. Que opina de las formas de pago en el área  
a)Buena ( )                      b)Regular ( )                      c) Mala ( )
13. Sabe que acciones tomar en caso de que haya algún accidente  
Si ( )                      No ( )  
*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 15)*
14. Que opina de las acciones tomadas por parte de los integrantes de Videoteca en caso de accidente  
a)Buena ( )                      b)Regular ( )                      c) Mala ( )
15. Conoce las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo  
Si ( )                      No ( )  
*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 17)*
16. Que opina de las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo  
a)Clara ( )                      b)Mas o menos clara ( )                      c) Confusa ( )
17. Conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca  
Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 19)*

18. Las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca se encuentran:

Bien ubicadas ( )                      No son visibles ( )

19. Sabe como utilizar el equipo de seguridad en caso de siniestro

Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 21)*

20. Que opina del equipo de seguridad existente en caso de siniestro

a)Bueno ( )                      b)Regular ( )                      c) Mal ( )

21. Sabe como brindar ayuda de primeros auxilios a una persona en caso de accidente de trabajo

Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 23)*

22. Que opina de los conocimientos de primeros auxilios por parte de los empleados de Videoteca en caso de accidente

a)Buenos ( )                      b)Regulares ( )                      c) Malos ( )

23. Sabe cuando la información que recibe es oportuna

Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 25)*

24. La información que usted recibe es:

a)Buena ( )                      b)Regular ( )                      c) Mala ( )

25. Sabe cuales son los planes y proyectos del departamento de Videoteca

Si ( )                      No ( )

*(si usted contestó que no continúe en la pregunta 27)*

26. Que opina de los planes y proyectos del departamento de Videoteca

a)Buenos ( )                      b)Regulares ( )                      c) Malos ( )

27. Su lugar de trabajo se encuentra iluminado:

a)Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c)Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 29)*

28. La iluminación de su lugar de trabajo es:

- a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )
29. El ruido que hay en la Videoteca le afecta para realizar su trabajo  
a) Siempre ( )    b) Casi siempre ( )    c) Nunca ( )
30. Que opina del ruido que hay en la Videoteca  
a) Excesivo ( )    b) Casi no hay ( )    c) No hay ( )
31. La capacitación que recibe le **permite disminuir tiempos y errores en los procesos** que usted realiza  
a) Siempre ( )    b) Casi siempre ( )    c) Nunca ( )  
*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 33)*
32. Que opina de la capacitación que **recibe para disminuir tiempos y errores en los procesos** que realiza  
a) Buena ( )                      b) Regular ( )    c) Mala ( )
33. Los **conocimientos** que recibe durante la capacitación le **son útiles para el desempeño de sus funciones**  
a) Siempre ( )    b) Casi siempre ( )    c) Nunca ( )  
*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 35)*
34. Que opina de los **conocimientos** que adquiere durante su capacitación y aplica en **su desempeño laboral**  
a) Bueno ( )                      b) Regular ( )    c) Mal ( )
35. La capacitación que usted recibe **le ha permitido resolver problemas con el equipo de trabajo**  
a) Siempre ( )    b) Casi siempre ( )    c) Nunca ( )  
*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 37)*
36. Que opina de la capacitación que usted recibe y **le permite resolver problemas con el equipo de trabajo**  
a) Bueno ( )    b) Regular ( )                      c) Mal ( )
37. Existe colaboración entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo  
a) Siempre ( )    b) Casi siempre ( )    c) Nunca ( )  
*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 39)*

38. Que opina de la colaboración entre los integrantes del área de Videoteca para realizar funciones diferentes a su trabajo

- a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )

39. El ambiente laboral permite el compañerismo entre los integrantes de la Videoteca

- a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 41)*

40. Que opina del compañerismo que existe entre los integrantes de Videoteca

- a) Bueno ( )                      b) Regular ( )                      c) Malo ( )

41. Los integrantes de las coordinaciones que conforman Videoteca permiten la cohesión del departamento

- a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 43)*

42. Que opina de la cohesión entre los integrantes de las diferentes coordinaciones que forman parte de Videoteca

- a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )

43. Ha visto que su participación en la toma de decisiones es considerada:

- a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 45)*

44. Considera que su participación en la toma de decisiones es:

- a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )

45. Conoce la información que contienen los memorándum e involucra a todos los integrantes de Videoteca

- a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 47)*

46. Que opina de la información que contienen los memorándum y compete a todos los empleados de Videoteca

- a) Clara ( )                      b) Mas o menos clara ( )                      c) Confusa ( )

47. Conoce la información que se publica en los avisos y pizarrones ubicados en los pasillos y comedor

- a) Siempre ( )                      b) Casi siempre ( )                      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 49)*

48. La información que se publica en las vitrinas ubicadas en los pasillos y comedor es:

- a) Clara ( )      b) Confusa ( )

49. Sabe si la información que contiene la revista interna le permite estar informado

- a) Siempre ( )      b) Casi siempre ( )      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 51)*

50. Que opina de la información que recibe a través de la revista interna:

- a) Buena ( )                      b) Regular ( )                      c) Mala ( )

51. La información que recibe de pláticas entre compañeros le mantiene bien informado

- a) Siempre ( )      b) Casi siempre ( )      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 53)*

52. Que opina de la información que recibe de otros compañeros

- a) Confiable ( )      b) Poco confiable ( )      c) No confiable ( )

53. Los rumores le permiten conocer información importante antes ser revelada oficialmente

- a) Siempre ( )      b) Casi siempre ( )      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 55)*

54. Que opina de la información que le llega por medio de rumores

- a) Confiable ( )      b) Poco confiable ( )      c) No confiable ( )

55. El buen desempeño laboral se ve recompensado con reconocimiento económico

- a) Siempre ( )      b) Casi siempre ( )      c) Nunca ( )

56. Que opina del reconocimiento económico otorgado a su buen desempeño laboral

- a) Bueno ( )      b) Regular ( )      c) Malo ( )

57. El salario que usted recibe por su trabajo es el adecuado de acuerdo a las funciones que realiza:

- a) Siempre ( )      b) Casi siempre ( )      c) Nunca ( )

*(si usted contestó NUNCA continúe en la pregunta 59)*

58. Que opina del salario que recibe por su trabajo

- a) Bueno ( )                      b) Regular ( )                      c) Mal ( )

59. El reconocimiento a su desempeño laboral se ve reflejado en:

- a) Carta de felicitación ( )
- b) Felicitación dentro de la revista interna ( )
- c) Felicitación en junta y ( )
- d) no existe reconocimiento ( )

60. Que opina del reconocimiento verbal o escrito que se hace al personal por su buen desempeño laboral

- a) Bueno ( )
- b) Regular ( )
- c) Malo ( )

61. Indique su antigüedad dentro de la empresa

---

62. Indique el grado escolar aprobado

- a) Primaria ( )
- b) Secundaria ( )
- c) Bachillerato ( )
- d) Carrera Técnica ( )
- e) Profesional ( )

63. Indique quien es la persona que sostiene económicamente a la familia

- a) Padre ( )
- b) Madre ( )
- c) Hermano mayor ( )
- d) Esposo ( )

64. Indique con cual de estos aparatos cuenta en su hogar:

- a) radio
- b) boiler
- c) teléfono
- d) lavadora
- e) licuadora
- g) refrigerador
- h) computadora
- i) videocasetera
- j) automóvil propio
- f) televisión

### 3.6.2.3 Confiabilidad de los reactivos

De acuerdo con las tablas de piloteo se puede observar que más del 80 % de los reactivos de conocimiento son respondidos afirmativamente y por lo tanto pueden dar su opinión acerca del tema, por otra parte existen reactivos que dan cifras de casi 100% de no conocimiento pero ello se debe básicamente a que los empleados desconocen algunos aspectos importantes que impactan en un clima laboral de incertidumbre.

Un ejemplo de estos reactivos es el que se refiere al equipo de seguridad siendo éste uno de los elementos principales que debe tomarse en cuenta dentro de cualquier oficina independientemente del giro de la empresa.

#### 3.6.3.1 Reactivos dudosos

Existen varios reactivos en los cuales se puede ver la tendencia hacia un 90 ó 100% hacia una respuesta de no conocimiento sobre lo que se está tratando, o de opinión negativa, en caso del reactivo **1.5.5, 15.1, 1.5.3** sobre las acciones a tomar en caso de accidente, esto es sobre todo para saber si el personal que labora en cierto departamento está capacitado de acuerdo a las condiciones y funciones del departamento para que se encuentre prevenido en caso de accidente. Saber si el departamento cumple con los requisitos establecidos por la ley para la prevención de accidentes.

En el caso del reactivo **2.8.1** es necesario decir que este reactivo con respuesta de Bueno, Regular y Malo, se visualiza para la primera opción 0%, para segunda 50% y para la tercera opción 50%, en este reactivo lo que sucede es que la mayor parte de los empleados no conocen los planes y proyectos del departamento, 80% no lo conocen sin embargo esto es válido ya que nunca se les informa cuales son los objetivos, sólo los conocen quienes tienen que hacer planes o presupuestos o para

aquellos que por su propio interés los solicitan, pero esto hace que los empleados no se involucren con la misión de la Videoteca.

Para el reactivo 1.6.3 en donde se pregunta sobre la oportunidad de la información que recibe el empleado y la respuesta es 70% para no y 30 % para respuesta afirmativa se puede decir que la gente da una respuesta negativa ya que desconoce cuando se dio a conocer la información.

La finalidad de darlo a conocer es que se busque la manera de implicar o fomentar algunas tácticas que beneficien a los empleados de manera que se sientan a gusto en el lugar y ambiente de trabajo.

### **3.6.4 Informe del procedimiento del piloteo**

#### **3.6.4.1 Forma de abordar el cuestionario**

El cuestionario se aplicó a las personas que están involucradas directamente con el área de Videoteca y se les dijo lo siguiente:

Buenos días, mi nombre es Verónica Rodríguez estoy realizando una encuesta para conocer las características del clima laboral dentro del área de Videoteca, podría contestarme este cuestionario.

Para el piloteo fue necesario dirigirme a las personas de usted, si bien conozco a algunos de ellos era necesario hacerlo para darle más seriedad.

Para aplicar la encuesta a los integrantes del área de Videoteca - muestra-universo- habrá de dirigirse de diferente manera debido a que todos lo compañeros me conocen y existe una estrecha relación con algunos y con otros un poco más distanciada. La manera de dirigirse será la siguiente:

Buenos días, Omar, estoy realizando una encuesta sobre clima laboral del área de Videoteca, ¿serías tan amable de contestarla?

#### **3.6.4.2 Quien escribe**

Debido a que es una encuesta sobre un tema complejo por las preguntas que se realizarán que van desde pagos de salarios, comunicación interna y seguridad dentro del departamento, es necesario que se le proporcione el cuestionario al encuestado y este conteste de su propio puño y letra lo que crea conveniente, sin que el encuestador tenga que presionarlo para que responda de manera rápida.

Lo que si podría es darle tiempo suficiente de 20 a 25 minutos para que pueda contestarlo sin problema.

#### **3.6.4.3 Situación de la encuesta**

Dado que la temática del cuestionario puede inhibir a los encuestados, se aplicarán de la siguiente forma, dentro de la oficina pero en horarios en los que no están los coordinadores, ya que aún teniendo la autorización del gerente los coordinadores no conciben que sus empleados realicen otras actividades.

#### **3.6.4.4 Procesamiento estadístico**

Las tablas de piloteo permitirán tener un control estadístico de las frecuencias y porcentajes de cada uno de los reactivos para elaborar las conclusiones pertinentes acorde con los resultados.

# **CAPÍTULO IV**

## **CAPÍTULO IV**

### **LEVANTAMIENTO DE DATOS**

En el siguiente capítulo se encontrarán todos los aspectos relacionados con el levantamiento de datos desde la definición y características del universo a estudiar hasta la problemática a la que se enfrenta el entrevistador al momento de aplicar los cuestionarios en campo. De igual forma se podrá ver cómo se conforma la muestra a la que se aplicará la encuesta y la razón por la cual se decidió por esa y no otra opción.

Cabe mencionar que es de vital importancia hacer una selección muy precisa de cada una de las características del universo primeramente y luego de la muestra para que la investigación busque aquello que se desea, por ello en este capítulo se tiene una rigurosa selección de cada uno de los factores que determinaran la investigación.

Es aquí donde se concreta el trabajo de los capítulos anteriores ya que se contextualiza con las teorías y posteriormente se elabora el instrumento con el cual se trabaja el levantamiento de datos.

#### 4.1 Características del universo

Esta investigación tiene por objeto conocer las fortalezas y debilidades del clima laboral existente en el área de Videoteca y para poder llevar a cabo esta investigación es necesario identificar el universo, se entiende por universo "al conjunto de elementos a los cuales se desea extrapolar los resultados de la muestra".<sup>49</sup> Todos los elementos del universo son homogéneos en cuanto a su definición. De esta forma podemos definir como universo de estudio a todos los integrantes del departamento de Videoteca por ser el área en la cual se investigará el clima laboral.

Dentro de la presente investigación el universo se encuentra constituido por 29 elementos: 4 son mujeres y 25 son hombres.

Dentro del Universo existen dos turnos 17 empleados en el turno matutino, 11 en el vespertino y un empleado en el nocturno (guardia). Todos los coordinadores y gerente están en un horario de 9 a 18: 30 horas. Los empleados se encuentran concentrados en una sola oficina dividida por áreas.

"La enumeración de todos los elementos del universo o población se conoce como marco muestral. El marco muestral permite realizar una selección de elementos asegurando la posibilidad de que todos puedan ser elegidos".<sup>50</sup>

El marco muestral utilizado proviene de la lista de nómina, cabe mencionar que dicha lista únicamente contiene el número de empleado, nombre y puesto. Al marco muestral que se presenta en esta investigación se le agregó sexo y edad, este último elemento se obtuvo de preguntar a cada uno de los integrantes del departamento, su edad.

---

<sup>49</sup> LÓPEZ Romo, Heriberto, Técnicas de investigación en Sociedad, cultura y comunicación, México CONACULTA, p 21

<sup>50</sup> *Ibidem*

El marco lista que se menciona lo elabora el área de Recursos Humanos de la empresa.

Las edades que predominan en el universo son de las siguientes:

RANGO EN AÑOS	NO. DE PERSONAS
Menos de 20	1
21 a 25	7
<b>26 a 30</b>	<b>13</b>
31 a 35	3
36 a 40	2
41 a 45	2
46 a 50	0
50 a 55	1

El universo cuenta con 6 personas en el área administrativa 2 enteramente en el aspecto administrativo y las otras cuatro trabajan de manera administrativa y operativa, es decir, tienen labores administrativas pero también manejan el equipo técnico. Las 23 personas restantes son personal operativo cuyas funciones primordialmente son las de verificar la calidad del material que ingresa, clasificarlo y darle los servicios de edición, subtitulaje y/o doblaje a todo aquel que lo requiera.

Las características del Universo se pueden resumir en el cuadro que se presenta a continuación:

No de elementos Y sexo	Hombres			Mujeres	
	25			4	
Turno	Matutino		Vespertino		Nocturno
	17		11		1
Área	Gerencia	Coord. Edición	Coord. Tráfico	Coord. Subtitulaje	Jefatura de enlace post-producción
		2	13	9	4

## 4.2 Tipo de Levantamiento de datos

Dentro de la investigación se realizará *CENSO* ya que:

Es factible por contar con un número pequeño de personas a encuestar.

El universo se encuentra bien definido e identificado por ser miembros de un mismo departamento que a su vez está integrado por áreas, pero todos y cada uno de los integrantes se conocen entre sí por haber continuidad en los procesos que realizan.

Este factor da pauta para que todos los sujetos del departamento sean sujetos de estudio. Se dice que los integrantes del universo se encuentran definidos ya que la característica primordial para que puedan ser sujetos de estudio es que sean parte del área de Videoteca y así podrán opinar sobre el clima existente.

Realizar *censo* dentro de las investigaciones implica un alto costo de tiempo y dinero, pero esta investigación por tener un universo pequeño se disminuyen los costos, y el tiempo del levantamiento es menor ya que al tener a los sujetos a encuestar dentro de un área determinada es factible encontrarlos de manera rápida o en horarios muy específicos.

El tiempo de levantamiento es accesible debido a que el universo se localiza dentro de un espacio físico.

No es necesario ocupar encuestadores, ya que los puede aplicar únicamente 1 persona, es decir el recurso humano también implica un ahorro por lo menos en esta investigación.

El grupo que integra este departamento se encuentra dividido en cinco áreas: gerencia, tráfico, subtítulo y doblaje, edición y jefatura de enlace post-producción. Los integrantes de cada área tienen funciones específicas que permiten tener el control del material que ingresa al departamento.

#### **4.3 Reporte de levantamiento de datos**

No existió gran problema en cuanto a la aplicación de los cuestionarios, salvo el de convencer a dos compañeros de que la contestaran y recibir uno que otro comentario acerca de si los revisaría el gerente del departamento por miedo a represalias. Otro comentario fue el que no existe capacitación como tal si no una especie de instrucciones por parte del que será el jefe inmediato a modo de preparar al sujeto para sus nuevas funciones.

Existían dos personas que se encontraban de vacaciones lo que hizo que se retrasara el levantamiento de información.

Hubo algunas dudas en cuanto a una pregunta ya que el encuestado cuestionaba en que sentido era y después de aclararlo con él continuó hasta entregarlo.

Para el levantamiento se utilizará la técnica personal, es decir, aplicar una a una las encuestas de manera directa y para registrar la información se le proporciona el cuestionario para que sea autoaplicada, se había planeado aplicarlo con un entrevistador e ir preguntado y escribir la respuesta correcta pero los videotecarios contestaban a todo bien sólo por no quedar mal, es entonces que se optó para que los encuestados lo contestaran de su puño y letra.

La periodicidad de la encuesta es única en el tiempo ya que responde a un problema específico pero que busca la opinión de los empleados acerca del clima que prevalece en el departamento.

Calendario.

#### 4.4 Calendario.

<i>Día</i>	<i>Lugar</i>	<i>Horario</i>	<i>Tiempo de permanencia</i>	<i>No. de encuestas</i>	<i>Observaciones</i>
Jueves 22 febrero 2001	Lugar de trabajo	10 a 14 hrs	De 10 a 15 minutos por encuesta	13	Hubo la necesidad de explicar la importancia de que el estudio fuera anónimo.
Viernes 23 febrero 2001	Lugar de trabajo	15 a 18 hrs	De 10 a 15 minutos	13	Hubo de explicar la finalidad del cuestionario para que accedieran a contestarlo a dos compañeros.
Lunes 26 febrero 2001	Lugar de trabajo	22 hrs	15 minutos	1	
Martes 27 febrero 2001	Cabinas	17 hrs	15 minutos	2	Se tuvo que dejar los cuestionarios a estas dos personas ya que por tener cabinas compartidas con otras áreas y ya se tienen tiempos programados por lo que a petición de ellos se dejaron incluso son los únicos dos cuestionarios que aparecen con nombre y fecha.

#### Costos

Los costos para esta investigación son muy pocos, en realidad se tuvo gasto sólo para el copiado de los cuestionarios pero que no excedió los 100 pesos.

Los cuestionarios se distribuyeron de la siguiente manera de acuerdo con el marco muestral:

Sujeto	Folio
--------	-------

1	6
2	7
3	14
4	15
5	8
6	9
7	16
8	1
9	11
10	17
11	28
12	2
13	3
14	18
15	19
16	21
17	5
18	20
19	10
20	23
21	26
22	27
23	29
24	12
25	4
26	13
27	25
28	24
29	22

#### 4.5 Lectura de los datos.

A continuación se presenta una descripción de los resultados de la opinión de los integrantes del departamento de Videoteca sobre el clima laboral que prevalece en su área de trabajo.

El orden que se presenta a continuación es el mismo que tiene cada uno de los reactivos en el cuestionario. Cada pregunta tiene su gráfico en el cual se podrá visualizar los porcentajes de conocimiento y los de opinión sobre el clima laboral que prevalece en el departamento (*ver anexo 1*).

En la pregunta 1, sobre el conocimiento de su lugar de trabajo dentro del área de Videoteca, el 100% contestó que SI.

La opinión de los integrantes de Videoteca acerca de su lugar de trabajo el 28% contestó que es bueno, el 62% lo considera regular y el 10% lo calificó como malo.

En cuanto al conocimiento de las áreas destinadas para cada coordinación que integra Videoteca, el 97 % contestó que SI y el 3 % que NO; la opinión acerca de esta pregunta el 29 % considera que es adecuada y el 71% inadecuada.

Para el reactivo ¿sabe cuáles son sus funciones dentro del departamento? Se obtuvo el 100% para SI y la opinión fue la siguiente 69% lo considera como buena, 31 para regular y 0% para mala.

Sobre el conocimiento de las fechas de pago en el departamento de Videoteca el 97% dijo que si las conoce mientras que el 3% restante dijo no conocerlas; la opinión que se tiene con respecto a esta pregunta fue 85% para buenas, 11% regular y 4% la consideran mala.

Las horas extras que trabaja le son pagadas de acuerdo con lo estipulado con la ley el 62% dijo que sí y el 38% dijo que no, su opinión acerca de este reactivo fue 10% para bueno, 57% para regular y 33% para malo.

Sobre el conocimiento de las formas de pago en el área de Videoteca el 79% dijo que sí y el 21% restante dijo que no. La opinión de los integrantes del departamento en estudio acerca de este reactivo es la siguiente: 44% lo consideran buena, 30% regular y 26 % mala.

Sabe que acciones tomar en caso de accidente, para este reactivo se tienen los siguientes porcentajes 62% dicen si conocerlos y el 38% dice no conocerlos. Su opinión acerca de las acciones tomadas por parte de los integrantes de Videoteca en caso de accidente se obtuvo lo siguiente: buena 32%, regulares 47% y 21% para mala.

Al cuestionar sobre si conoce las medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo 59% dice que si y 41 % dice no conocerlas. La opinión acerca de estas medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo es 18% clara, 82 % mas o menos clara, 0% confusa.

En el reactivo de si conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca, el 86% contestó si, el 14% contestó que no, al preguntar su opinión sobre estas rutas se obtuvo lo siguiente 46% dice que están bien ubicadas y el 54 % dice que no son visibles.

Sabe cómo utilizar el equipo de seguridad en caso de siniestro, el 62% dice que si mientras que 38% dice no saber. La opinión sobre el equipo de seguridad existente, se obtuvo lo siguiente 16% bueno, 68% regular, 16 malo.

Al preguntar si sabe como brindar ayuda de primeros auxilios en caso de accidente de trabajo, 59% dijo que no sabia y el 41 % dijo si saber brindar ayuda.

Su opinión acerca del conocimiento de primeros auxilios por parte de los empleados de Videoteca en caso de accidente se tiene los siguiente 0% como buenos, 64% para regulares y 36% para malos.

Sabe cuando la información que recibe es oportuna, 38% dijo que si y 62 % dijo que desconoce cuando la información es oportuna. Su opinión en cuanto a esta pregunta fue 14% buena, 63% regular y 23% mala.

Sabe cuales son los planes y proyectos del departamento de Videoteca, el 93% dijo no saber y el 7% dijo si conocerlos, su opinión acerca de los planes y proyectos del departamento es la siguiente: buenos 0%, regulares 50% y malos 50%.

Su lugar de trabajo se encuentra iluminado para la opción siempre tenemos un 90%, para casi siempre 10% y nunca 0%. La opinión acerca de su lugar de trabajo es: buena 73%, regular 17% y mala 10%.

El ruido que hay en la Videoteca, le afecta para realizar su trabajo se obtuvo los siguientes porcentajes 83% nunca, siempre 14%, 3% casi siempre. Su opinión acerca de este reactivo fue 29% es excesivo, 53% casi no hay, 18% no hay.

La capacitación que recibe le permite disminuir tiempos y errores en los procesos que realiza, siempre 41%, casi siempre 45%, nunca 14%. La opinión de los integrantes de Videoteca con respecto a este reactivo son buena 24%, regular 60%, mala 16%.

Los conocimientos que recibe durante su capacitación le son útiles para el desempeño de sus funciones, siempre 38%, casi siempre 48%, nunca 14%. La opinión que tienen los videotecarios para este reactivo es 44% para bueno, 56% para regular y 0% malo.

La capacitación que usted recibe le ha permitido resolver los problemas con el equipo de trabajo el 34% contestó siempre, 52 % casi siempre, 14% nunca. La opinión acerca de este reactivo fue 48% para malo, 48 % para regular y 4% para malo.

Para la pregunta de si existe colaboración entre los integrantes de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo contestaron lo siguiente 24% dijeron que siempre, 59% casi siempre y 17% que nunca. La opinión de los integrantes del área de Videoteca acerca de la colaboración el 38% dijeron que buena, 58% lo calificaron como regular y 4% mala.

El ambiente laboral permite el compañerismo entre los integrantes de Videoteca el 17% contestó que siempre, 76% que casi siempre y 7% nunca, la opinión acerca de este reactivo es bueno 36%, regular 60% y 4% lo consideran malo.

Los integrantes de las coordinaciones que conforman Videoteca permiten la cohesión del departamento dijeron 24% siempre, 62% casi siempre, 14% nunca. La opinión acerca de este reactivo contestó como buena 15%, regular 77% y 8% mala.

Ha visto que su participación en la toma de decisiones es considerada, contestaron 17% como buena, 55% casi siempre y 28% nunca. La opinión acerca de esta pregunta quedó de la siguiente manera 64% como buena, 36% como regular y 0% como mala.

Conoce la información que contiene los memorándums e involucra a todos los integrantes de Videoteca, el 17% contestó que siempre, el 38% contestó que casi siempre y 45% nunca. La opinión acerca de esto quedó de la siguiente manera 37% contestó como información clara, 63 % como información mas o menos clara y 0% como confusa.

Conoce la información que se publica en los avisos y pizarrones de los pasillos y comedor, el 21% contestó que siempre, 76% casi siempre y 3% nunca. La opinión acerca de la información que se publica en la vitrinas es clara 75% y como confusa la consideran 25%.

Sabe si la información que contiene la revista le permite interna se obtuvo lo siguiente 7% contestó siempre, 52% casi siempre, 41% nunca, en la pregunta de opinión se obtuvo los siguientes porcentajes 11% para buena, 72 para regular y 17% mala.

La información que recibe por platicas entre compañeros le mantiene bien informado obtuvo los siguiente: siempre 10%, 66% casi siempre, 24% nunca, la opinión acerca de este tipo de información fue 25% para confiable, 67% para poco confiable y 8% para no confiable.

Los rumores le permiten conocer información importante antes de ser revelada oficialmente se tiene los siguiente 7% para siempre, 72% para casi siempre y 21% nunca. La opinión acerca de este reactivo se obtuvo 69% como poco confiable, 31% no confiable y 0% confiable.

El buen desempeño se ve recompensado económicamente tuvo los siguientes porcentajes para siempre 3%, para casi siempre 21% y 76% nunca. Al solicitar su opinión acerca de este reactivo 14% lo consideran bueno, 14% regular y 72% como malo.

El salario que recibe por su trabajo es el adecuado de acuerdo a las funciones que realiza, el 10% contestó que siempre, 56% casi siempre y 34% nunca. Su opinión acerca de este reactivo se obtuvo lo siguiente 20% lo consideran bueno, 55% regular y 25% malo.

A continuación se menciona el porcentaje de cada una de las opciones de la pregunta sobre el reconocimiento a su desempeño laboral se ve reflejado:

Carta felicitación 0%, felicitación en revista interna 0%, felicitación en junta 17%, 83% no existe reconocimiento. Su opinión acerca de reconocimiento escrito se obtuvo el 7% como bueno, 45% como regular y 48% como malo.

El grado escolar de los integrantes de Videoteca se obtuvo lo siguiente, el 0% es primaria, el 10% de secundaria, 40% de bachillerato, 17% carrera técnica, 33% profesional.

En la pregunta la persona que sostiene económicamente a la familia se obtuvieron los siguientes datos, 31% por el padre, madre 10%, hermano mayor 3%, esposo 42%, otros 14%.

#### **4.6 Análisis de los resultados**

Se consideraron dos variables sociodemográficas para el análisis de resultados estas son: antigüedad y nivel escolar de los integrantes de Videoteca.

A continuación se presenta un análisis de resultados de la encuesta.

Los integrantes del área de Videoteca con grado de escolaridad de bachillerato y una antigüedad en la empresa en un rango de 3 meses a 2 años opinan que su lugar de trabajo dentro del área de Videoteca como regular.

Al preguntar a los empleados su opinión sobre la distribución de las áreas de trabajo dentro del departamento existe una tendencia mayor por considerarla como regular sobre todo para los que tiene nivel bachillerato y una antigüedad de 3 meses a 2 años.

Las personas con nivel bachillerato y de 3 meses a 2 años trabajando en la empresa consideran que las funciones que realizan en el departamento son buenas.

Los integrantes de Videoteca con nivel escolar de bachillerato, técnico y profesional opinan que la forma de pago en el departamento es buena y sobre todo aquellos con una antigüedad de 3 meses a 2 años.

En cuanto al pago de horas extras en el departamento de Videoteca los sujetos con una antigüedad de 3 meses a 2 años y grado escolar de bachillerato y profesional la consideran como regular.

Las formas de pago en el departamento son buenas para los integrantes que tienen nivel escolar de bachillerato y su antigüedad dentro de la empresa es de 3 meses a 2 años. Cabe mencionar que dentro de los rangos de 3 a 10 años de trabajar en la empresa la tendencia es hacia calificar este aspecto de pago como bueno sin que esto signifique se careció de opinión en contra o considerada como regular para este.

Las acciones tomadas por parte de los integrantes del departamento cuando existe un accidente son consideradas como regulares para los integrantes de Videoteca y que tienen entre 3 meses y 2 años de trabajar en el departamento.

La opinión que tienen las personas con nivel bachillerato, profesional y secundaria dicen que las medidas preventivas que existen en el departamento son más o menos claras y además ellos tienen una antigüedad de 3 meses a 2 años de trabajar en la empresa.

Para los videotecarios con grado escolar de bachillerato y profesional además de tener de 3 meses a 2 años trabajando en el área de Videoteca opinan que las señalización y rutas de emergencia dentro del departamento no son visibles.

El equipo de seguridad que existe dentro del departamento es considerado como regular para los integrantes con nivel de bachillerato y una antigüedad de 3 meses a 2 años.

La opinión de los empleados de Videoteca sobre el conocimiento que se tiene de primeros auxilios es regular para todos aquellos que tiene trabajando en la empresa de 3 meses a 2 años y tienen nivel bachillerato y superior.

Las personas con nivel profesional y que han laborado entre 3 meses y 2 años en la empresa, seguidos de una antigüedad de 9 a mas de 10 años lo consideran como regular la información en general que reciben.

Al cuestionar sobre el conocimiento de planes y proyectos dentro del departamento, el 93% dice no conocerlos, mientras que el 7% si los conoce. De ese porcentaje que dice conocerlos los consideran como regulares quiénes tienen grado escolar de bachillerato .

La pregunta sobre iluminación en su lugar de trabajo las personas con nivel bachillerato y antigüedad de 3 meses a 2 años la consideran como buena.

En cuanto a la cantidad de ruido que existe dentro del departamento es considerada como regular para los empleados de nivel bachillerato y su antigüedad dentro de la empresa es de 3 meses a 2 años.

\*De cada 29 integrantes que hay en Videoteca , 12 con nivel de bachillerato 8 opinan que la capacitación que se recibe le ha permitido disminuir tiempos y errores en los procesos que realiza dentro del departamento.

Les parece regular la capacitación que ha recibido y ha sido útil en el desempeño de sus funciones para todos los empleados con nivel de escolaridad de

bachillerato y una antigüedad de 3 meses a 2 años, seguida de las personas que tienen una antigüedad de 9 a 10 años y nivel profesional.

La colaboración entre los integrantes de Videoteca para realizar funciones diversas fue regular para las personas con nivel escolar de bachillerato y una antigüedad no mayor de dos años.

Por lo tanto la variable sociodemográfica que más influyó y en este caso determinó los resultados fue la antigüedad. El número de personas encuestadas fue de 29 de los cuáles el 34% son personas que tienen entre 3 meses y 2 años en la empresa y en el departamento.

#### **4.7 Aspectos sobresalientes de las preguntas de conocimiento y sugerencias al cliente.**

El clima laboral es importante para la satisfacción personal y de ahí que se derive el buen desempeño profesional así como un ambiente agradable y por ende mayor productividad; conocer la opinión de las personas que laboran en un departamento o empresa hará del conocimiento del jefe aquellos aspectos que son desconocidos o no han sido considerados.

Esta investigación demostró con la opinión de los integrantes que existen aspectos de los cuales se tiene poco conocimiento tal es el caso de la pregunta acerca de las medidas preventivas para evitar accidentes en donde poco más de la mitad dijo conocerlas (59%), mientras que el 41 % dijo que no, este es un punto clave que si bien el giro de la empresa permite hasta cierto punto no ser tan exigente es importante que todo empleado tenga pleno conocimiento de qué hacer en caso de accidente.

Otro aspecto relevante es el desconocimiento de primeros auxilios por más de la mitad de los sujetos que integran el área de Videoteca, si por una parte se

desconocen las medidas preventivas sería interesante se considerara el conocimiento de primeros auxilios por parte todos los compañeros considerando que éstos no sólo pueden ser útiles en la oficina sino en cualquier lugar.

Considerada como información relevante para cualquier departamento y sobre todo para los elementos del área conocer los planes y proyectos con la finalidad de saber hacia donde se quiere llegar y como repercutirá el trabajo de todos los integrantes para el logro de objetivos definidos, en esta investigación se encontró que sólo el 7% del departamento los conoce, por lo que se pretende que haya una mayor difusión de los mismos a todos los niveles que se encuentren en esta área.

El crecimiento de un departamento, es la satisfacción de sus miembros pero esto se logra con el pleno conocimiento de hacia donde se quiere llegar para dirigir las acciones correctas.

El cuestionario aplicado en esta investigación se dividió en los siguientes temas: seguridad en el trabajo, espacio físico, comunicación, relaciones interpersonales, capacitación y reconocimientos.

Cada uno de los aspectos que se mencionaron tuvieron como opinión regular. En cuanto al espacio físico se tiene que es considerado como regular, en cuanto a la seguridad es un aspecto que se considera como regular; los reconocimientos son nulos en el departamento tanto económicos como escritos o verbales. Un punto favorable son las relaciones entre los integrantes que si bien no son favorables al 100 por ciento, sino consideradas como regulares.

La seguridad en el trabajo es considerada como regular, los aspectos que se consideraron para este son en cuanto al equipo de seguridad, conocimiento, uso del mismo.

La opinión que tienen acerca del espacio físico en que se desenvuelven los integrantes de Videoteca es regular, este incluye lugar de trabajo, distribución de las áreas e iluminación.

La comunicación un aspecto relevante en esta investigación ya que es a través de ella que se toman decisiones importantes y mejoran los procesos dentro de la organización.

En cuanto a las relaciones interpersonales que incluye compañerismo, cohesión entre coordinaciones y colaboración estas son regulares pero podrían ser mejores a través de la integración de equipos de trabajo y no la competencia que hasta el día de hoy se maneja en el departamento.

La capacitación no existe como tal sino más bien cada uno de los coordinadores o jefe inmediato se da a la tarea de enseñarle al nuevo integrante las funciones que realizará, al cuestionar a los elementos de Videoteca sobre la capacitación dijeron que no existía y otros la consideraron como ésta instrucción por lo que este apartado quedó como regular considerando lo que para unos es una capacitación.

El reconocimiento tanto económico como moral no existe en este departamento y es importante señalar que si bien no existe por parte de la empresa reconocimiento económico no es la única forma en que se ofrece un reconocimiento a veces es mejor el verbal que hace sentir al empleado apoyado por parte del grupo o departamento al que pertenece.

Es importante señalar que el factor que determinó las tendencias en los resultados obtenidos estuvo dado por la variable antigüedad de 3 meses a 2 años y con nivel bachillerato, estas características hacen pensar que el personal que predomina en Videoteca tiene estas características sin olvidar que existen otras con menor porcentaje pero de igual importancia.

## 4.8 Conclusiones

### Conclusiones Teóricas

El trabajo que se efectuó y desarrolló durante los cuatro capítulos que componen la presente investigación dieron paso a las conclusiones teóricas, metodológicas y técnicas.

En las conclusiones teóricas se retomaron conceptos concretos de cada una de las teorías que se destacaron en el capítulo uno por ejemplo el concepto de opinión pública de Manuel Martín Serrano, quien dice que son las expresiones de los individuos de un grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

Se obtuvieron las expresiones de los miembros del departamento de Videoteca que tienen como común trabajar y convivir en un mismo departamento y por consecuencia cada uno sabe lo que acontece en él y si el clima que prevalece le afecta pueden emitir una opinión.

La teoría de la Acción Comunicativa dentro de la cual se mencionan los tres mundos: objetivo, subjetivo y social, en esta investigación ha sido desarrollada del primer y tercer mundo lo que para Popper sería el campo externo, pero que dentro de este existen sujetos socializados que se integran por medio del uso de la palabra y procesos cooperativos.

Se encuentran tres esferas en las que se desenvuelve el ser humano; hacer, decir y pensar, la esfera en la que el comunicólogo actúa es en la del decir ya que a través del cuestionario se obtuvo una opinión acerca del referente común que es el clima laboral y se tiene la capacidad de discutir y responder en un mismo lenguaje. Para Popper el lenguaje es un medio elemental para comunicarse en

esta investigación se utilizó un lenguaje escrito y el instrumento utilizado es el cuestionario, lo que expresen los encuestados son parte de los pensamientos objetivos y no compete a este estudio averiguar si lo que dicen es cierto o falso.

Con Bourdieu se contemplan los campos externo e interno retomando únicamente el externo ya que equivale a lo que Habermas denomina el mundo social, lo interesante de este autor es que retoma el lenguaje ya que es a través de él que los sujetos pueden comunicarse.

Para los actos comunicativos es necesario que exista una sustancia informativa, la acción de ser comunicada y que signifique para alguien además del tiempo y grupo con quien se trabajó que son los integrantes de Videoteca.

Respecto a la Teoría General de Sistemas, se pudo observar que para que un sistema funcione de manera adecuada debe tener elementos seleccionados, distinguidos y relacionados entre sí.

La opinión pública la encontramos como un subsistema del sistema comunicativo. El sistema cognitivo es todo aquello que pienso y tengo en mente y por medio del sistema Comunicativo expreso a través del lenguaje, en este caso los integrantes del departamento piensan algo acerca del clima laboral que pueden o no expresar y esto lo comparten a otras personas con las que se relacionan es entonces que están en el sistema social y logran entenderse siempre y cuando se tenga algo en común, el trabajo que se desempeña en cada uno de los cargos tienen un seguimiento a los procesos y por ello deben estar en constante comunicación - sistema referencial- y por último podemos hablar con ellos también si el referente es adecuado para nuestra época sobre los mismos tópicos o temas que aquejan al área o sociedad. Así se obtuvo la opinión de los integrantes del departamento de Videoteca, pero cabe señalar que el sistema cognitivo es algo que sólo puede conocer el sujeto, y que no necesariamente lo que pienso, digo o expreso de ahí que sea cuestionable las expresiones de los encuestados.

La teoría Social de la Comunicación deja claro que existe comunicación cuando es entre dos o más personas y lo que había sido considerado como comunicación intrapersonal es autoreflexión.

Es importante señalar que se considera como social a aquello que involucra a más de una persona, y esta comunicación es únicamente de interacciones expresivas entre actores humanos.

Debido a los constantes cambios en la sociedad y en donde la información es necesaria surge la necesidad de crear una institución especializada en proveer de recursos materiales y humanos, en este caso se cuenta con un departamento de comunicación interna que controla toda la información que se difunde por la empresa.

Dentro de esta teoría Martín Serrano propone el modelo dialéctico de la comunicación en el cual demuestra que todos los elementos que lo componen se interrelacionan, aplicado a esta investigación los actores son fuente ya que ellos únicamente emiten su juicio acerca del clima laboral del área, el instrumento es el cuestionario a través del cual se intercambia información, las expresiones son las respuestas que emite el empleado acerca del referente –clima laboral- y por último las representaciones que equivale a la opinión de los sujetos.

Referente a la teoría de la Mediación Social la cual permite dar orden a las cosas de acuerdo con la sociedad y época en la cual se desarrolla cierto suceso, esto da paso a los modelos mediacionales de Martín Serrano que proponen el análisis histórico de las relaciones sociales, es importante como se media entre la historia y las relaciones sociales.

Esta investigación se encuentra dentro del modelo cultural capitalista en donde el desarrollo tecnológico tiene su auge, todo se explica a través de la razón científica y el progreso humano.

## **Conclusiones Metodológicas**

En la metodología que se siguió para la elaboración del cuestionario se retomaron las teorías arriba mencionadas para determinar cuáles eran los aspectos más importantes a considerar en esta investigación; la hipótesis "la opinión de los empleados de Videoteca de MVS Televisión sobre el clima laboral que prevalece depende de las características socio-demográficas y del grado de conocimiento de la temática" demostró por una parte el grado de conocimiento de los empleados del departamento así como la opinión de los mismos, las características sociodemográficas permitieron analizar algunos de los aspectos por lo cuales se toman ciertas acciones, por lo que se aprueba esta hipótesis aclarando que influyó más el grado de conocimiento de los encuestados de quienes tienen menos tiempo en el departamento (una variable sociodemográfica: antigüedad) y aquellos que tienen nivel de estudios de bachillerato.

Se ocupó el método cuantitativo con la finalidad de conocer el grado de conocimiento y opinión de los integrantes en términos numéricos es decir que a través de gráficas de frecuencias y porcentajes se pudo evaluar que población sabe del tema y así poder tomar ciertas medidas, el cuestionario permitió conocer algunas variables sociodemográficas con las cuales se buscó una interpretación cualitativa, estas son antigüedad en la empresa y grado escolar se obtuvo que la mayor parte del personal del área son de nivel bachillerato variable que junto con antigüedad dieron origen al mayor porcentaje y frecuencia dentro de los resultados esto refleja que la opinión estuvo dirigida principalmente por el personal nuevo en el área, pero que además considera la mayoría de las preguntas como regulares.

## **Conclusiones técnicas**

La técnica que sirvió para la elaboración de la encuesta fue la de la tabla de equivalencias, en ella se contemplaron los conceptos de conocimiento, opinión y sociodemográficos. Así mismo, se construyó la tabla de especificaciones donde se desarrollaron los conceptos antes mencionados, las categorías que equivalen a los grandes subtemas del tema general que en esta investigación son: espacio físico, seguridad, relaciones interpersonales, comunicación interna, planes, capacitación, pagos y reconocimientos.

Los indicadores fueron los puntos clave generadores del reactivo sobre los cuáles se especifica lo que se pretende conocer y opinar, por último los índices en los cuales se especifican que es exactamente lo que se requiere preguntar en las encuestas y que dan paso a los reactivos finales.

Esta tabla permitió mantener un estricto control sobre los aspectos que se pretendían conocer acerca de las categorías ya que mantenía concentrado todo aquello que involucraba una categoría pero que a la vez seleccionaba solo aquello que fuera de interés para el objeto de la investigación.

La prueba piloto que se realizó permitió analizar y hacer correcciones sobre la manera de aplicar el cuestionario y los resultados permitieron visualizar aquellos reactivos que habría de mejorar,

### **Conclusiones Temáticas.**

Dentro de la presente investigación se ha obtenido la opinión de los integrantes de videoteca sobre el clima que existe en este departamento.

Se encontró en general una respuesta evaluada como REGULAR para la mayoría de los aspectos que fueron evaluados por medio de la encuesta realizada para tales fines.

En cuanto al clima en general puede considerarse como regular, existen diversas indicadores que se evaluaron en este trabajo:

Espacio físico; dentro de este aspecto se evaluó el lugar de trabajo, la iluminación y ruido aspectos tangibles que si bien son considerados para el buen desempeño no se considera la opinión de quienes trabajan en ese espacio y así se obtuvo que los empleados no están completamente satisfechos con el lugar, mismo que podría ser mejorado.

En cuanto a Seguridad, si bien el giro de la empresa no representa mayores riesgos de trabajo es necesario que cada uno de los que conviven en un trabajo conozcan de ellos ya que puede que nunca exista un accidente grave pero es importante capacitar al personal sobre este aspecto que incluso puede ayudar a familiares o amigos en cualquier parte con la entera confianza de hacer lo adecuado. El manejo de equipo de seguridad y la señalización es relevante.

Un aspecto importante en cualquier organización son las relaciones interpersonales, mismas que son consideradas como regulares y que si están mas o menos bien el poder integrar a casi todos los elementos del departamento reflejaría la satisfacción de los integrantes. El que haya colaboración y cohesión entre los integrantes habla de un ambiente llevadero pero que podría ser mejor.

Un aspecto importante y que se encuentra decaído es el de la comunicación, al cuestionar sobre la oportunidad de la información así como el conocimiento de comunicados dijeron que no sabían y en este punto se puede solucionar muchos conflictos de trabajo.

Un aspecto que se debe de considerar de manera prioritaria es el de los planes y proyectos, es importante considerar que cada integrante conozca este aspecto para lograrlo de manera conjunta.

Capacitación, como ya se ha mencionado no existe capacitación como comúnmente se conoce a través de un capacitando, sin embargo es necesario que se señale que la introducción que se hace al personal nuevo sobre las funciones que desempeñará equivale a la capacitación.

Otro aspecto que resultó ser una debilidad dentro del clima laboral es el reconocimiento al buen desempeño, la mayoría de los integrantes dicen que no existe y desconocen si el trabajo realizado mejora día a día.

Debido a que la opinión pública dentro del campo comunicativo estudia las expresiones de los sujetos con un referente común, se puede afirmar que uno de las limitaciones de esta investigación -y como ya ha sido mencionado en el capítulo uno- de acuerdo con las tres esferas en las que se desenvuelve el hombre propuesta por Habermas, el sujeto expresa lo que quiere, que no precisamente es lo que piensa y hace. Por ello puede que los sujetos piensen algo, mejor o peor, no se sabe y hagan cosas diferentes a los que han expresado a través del cuestionario que se les aplicó pero entonces ya no es nuestra incumbencia analizar esas reacciones.

Uno de los alcances es desenvolver las debilidades del clima dentro del departamento en busca de una mejora, se obtuvo una valoración de regular para la mayor parte de las preguntas esto no quiere decir que esté lo que se hace pero si hay la posibilidad de mejorar todos los aspectos que se consideraron en este trabajo.

Otro de los alcances es demostrar cómo el comunicólogo a través de técnicas como la encuesta puede obtener opiniones de los públicos diversos, y que la comunicación tiene un campo muy amplio dentro de las investigaciones sociales sin dejar de lado el enfoque comunicativo.

## BIBLIOGRAFÍA

ANDER-Egg, Ezequiel. Técnicas de Investigación Social. Buenos Aires. Humanitas. 1982, 500 pp.

ARIAS Galicia Fernando, Administración de Recursos Humanos. Para el alto desempeño, 5ª. Edición, México, Trillas, 1999, 771 pp.

BENEYTO, Juna. La Opinión Pública. Teoría y técnica. Madrid. Tecnos. 1969

CEA D'ANCONA, Ma. Ángeles. Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. España: Síntesis, 1998.

HAZEL, Francois y Paul Lazarsfeld. Metodología de las Ciencias Sociales III. Análisis de los Procesos Sociales. Vol. III. España. Laia. 1970.

CHIAVENATO, Idalberto, Adiministración de Recursos Humanos, Colombia, Mc Graw Hill, 1999. 699 pp.

EARL, Babbie. Métodos de Investigación por Encuesta. México. FCE. 1982.

ENGELS, Federico. El papel del Trabajo en la Transformación del Mono en Hombre. México. Quinto sol. 1988.

FESTINGER, León y David Katz. Los métodos en las Ciencias Sociales. México. Piados. 1989. 590 pp.

GARCÍA FERNANDO, Manuel. Introducción a la estadística en sociología. España: Alianza Universidad Textos, 1989.

GIBSON, James L. Las organizaciones, Colombia, Mc Graw Hill, 1999, 908pp.

GLAUSS Gene V. Y STANLEY Julian C. Métodos estadísticos aplicados a las ciencias sociales. México: Prentice Hall Hispanoamericana, 1994.

GRAWITZ, Madeleine. Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales. Tomo I. Barcelona. Hispanoeuropea. 1975. 491 pp.

GUILTINAN, Joseph P. y Gordon W. Paul. Administración de Mercadeo, Estrategias y Programas. México. Mc Graw Hill. 1990. 440 pp.

HABERMAS, Jurgen. Historia y Crítica de la Opinión Pública. Barcelona. Gustavo Gilli, 2ª. Edición. 1981. 351 pp.

HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto, *et al.* Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana de México, 1993.

KIMBALL, Young, et. al. La Opinión Pública y la Propaganda. México. Paidós. 1993. 263 pp.

LASSWELL, Harold. Communication and Public Opinion. Princeton University Press (New Jersey). 1946.

LÓPEZ OCAMPO, Patricia. La opinión pública: un enfoque mediacional. México: UNAM – Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Tesis de licenciatura, 1996.

LÓPEZ ROMO, Heriberto. La metodología de la encuesta, en Galindo Cáceres, Jesús (coord.). Técnicas de Investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: CONACULTA-Addison Wesley Longman, 1998.

MARTIN Serrano, Manuel. La Mediación Social. Madrid. Akal Editor. 1976. 217pp.  
Teoría de la Comunicación I. Epistemología y Análisis de la Referencia. México.  
UNAM, ENEP-Acatlán. 1991. 227 pp.

PARDINAS, Felipe. Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. México. Siglo XXI. 1969. 211 pp.

PLATON. La República. México. Editores Mexicanos Unidos. 1992. pp. 5-17.

REYES Ponce, Agustín. Administración de empresas: teoría y práctica, 2ª parte,  
México, Limusa, 1998, 392pp.

ROUSSEAU, Jean Jacquez. El Contrato Social. México. Espasa Calpe, 1992. 163-  
178 pp.

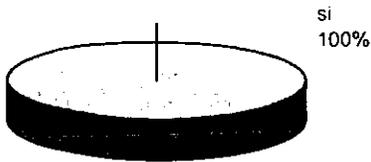
SPEIR, Hans. El Desarrollo Histórico de la Opinión Pública. Los Medios de Comunicación Social. México. Taller Abierto. 1993.

[www.mvs.com.mx](http://www.mvs.com.mx)

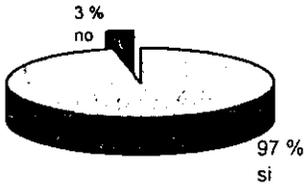
**ANEXO**

## CONOCIMIENTO

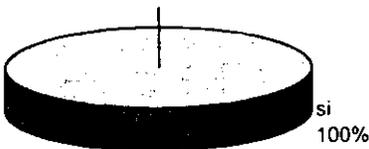
1. Conoce la ubicación de su lugar de trabajo dentro de Videoteca:



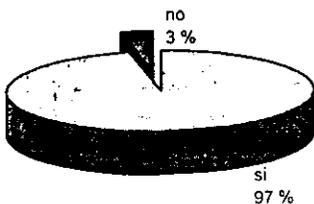
3. Conoce la ubicación de las áreas destinadas para cada coordinación que integra Videoteca:



5. Sabe cuáles son sus funciones dentro del departamento:

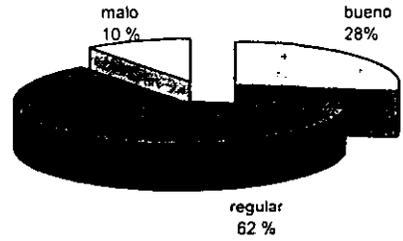


7. Sabe cuáles son las fechas de pago de salarios en el departamento de Videoteca:



## OPINIÓN

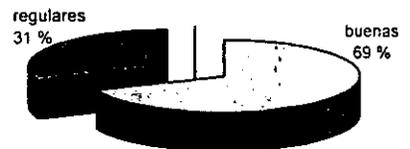
2. Qué opina de su lugar de trabajo dentro de Videoteca:



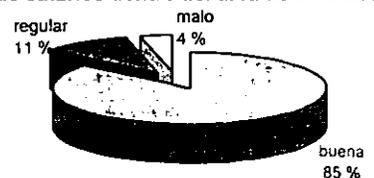
4. Qué opina de la distribución de las áreas de trabajo dentro de la Videoteca:



6. Qué opina de las funciones que realiza dentro del departamento:



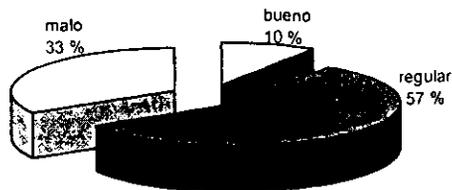
8. Qué opina de la puntualidad de pagos de salarios dentro del área de Videoteca:



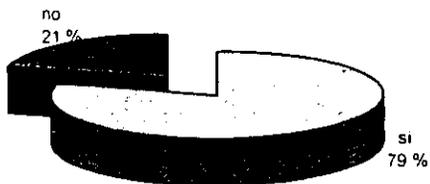
9. Las horas extras que usted trabaja le son pagadas de acuerdo con los salarios estipulados por la ley:



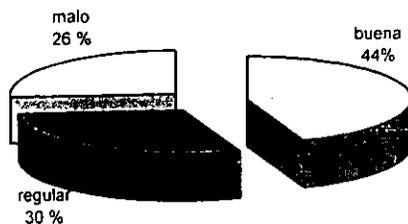
10. Qué opina del pago de horas extras en Videoteca:



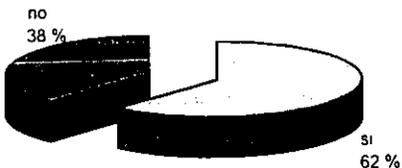
11. Sabe cuáles son las formas de pago de los empleados de Videoteca:



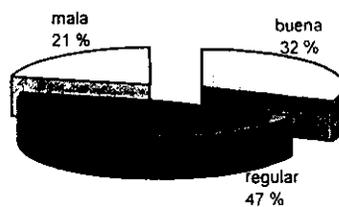
12. Qué opina de las formas de pago en el área:



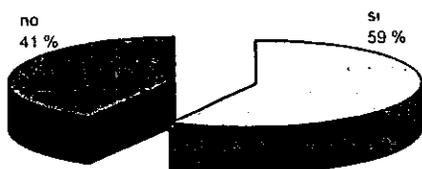
13. Sabe que acciones tomar en caso de accidente:



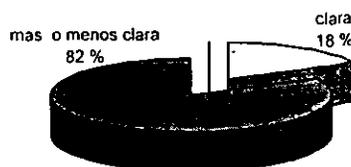
14. Qué opina de las acciones tomadas por parte de los integrantes de Videoteca en caso de accidente:



15. Conoce las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo:



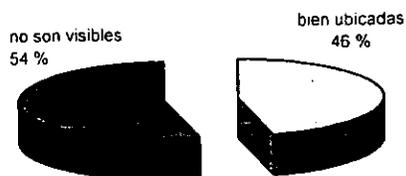
16. Qué opina de las medidas preventivas para evitar accidentes en su trabajo:



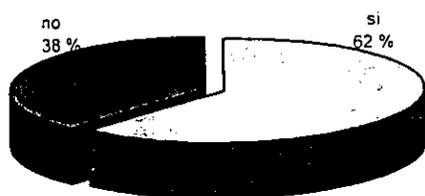
17. Conoce las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca



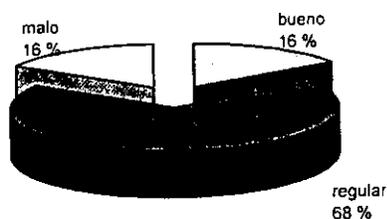
18. Las rutas de evacuación y salidas de emergencia del departamento de Videoteca se encuentran:



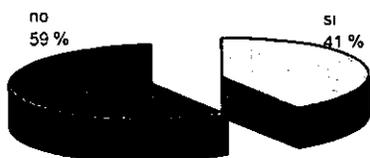
19. Sabe cómo utilizar el equipo de seguridad en caso de siniestro:



20. Que opina del equipo de seguridad existente en caso de siniestro



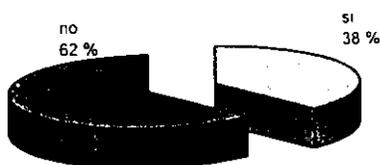
21. Sabe cómo brindar ayuda de primeros auxilios a una persona, en caso de accidente de trabajo:



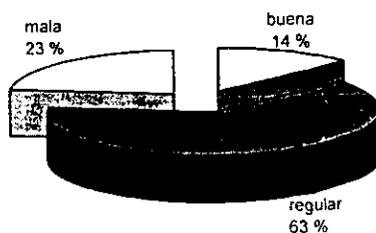
22. Que opina de los conocimientos de primeros auxilios por parte de los empleados de Videoteca en caso de accidente.



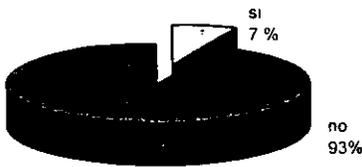
23. Sabe cuando la información que recibe es oportuna:



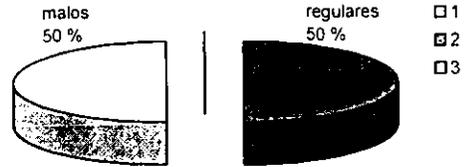
24. La información que usted recibe es:



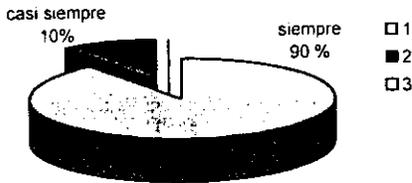
25. Sabe cuáles son los planes y proyectos del departamento de Videoteca



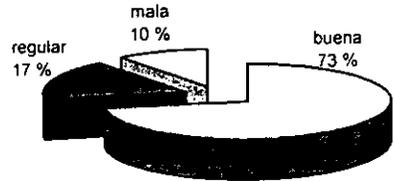
26. Que opina de los planes y proyectos del departamento de Videoteca



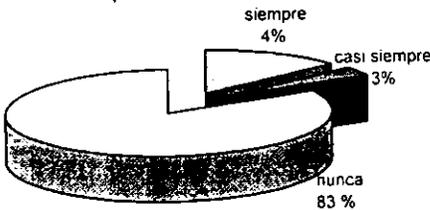
27. Su lugar de trabajo se encuentra iluminado:



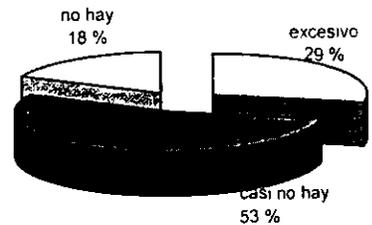
28. La iluminación de su lugar de trabajo es:



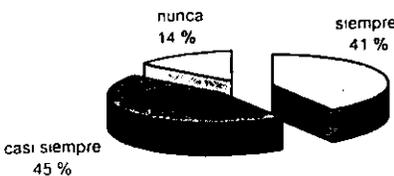
29. El ruido que hay en Videoteca le afecta para realizar su trabajo



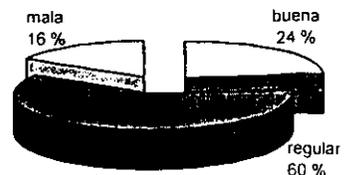
30. Qué opina del ruido que hay en Videoteca



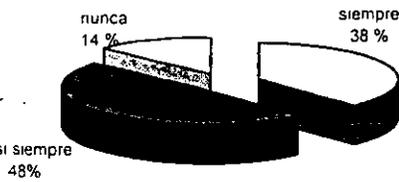
31. La capacitación que recibe le permite disminuir tiempos y errores en los procesos que usted realiza:



32. Que opina de la capacitación que recibe para disminuir tiempos y errores en los procesos que realiza



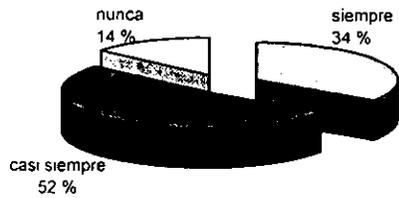
33. Los conocimientos que recibe durante la capacitación que le son útiles para el desempeño de sus funciones



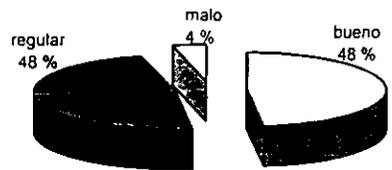
34. Que opina de los conocimientos que adquiere durante su capacitación y aplica en su desempeño laboral



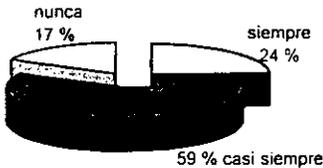
35. La capacitación que usted recibe le ha permitido resolver problemas con el equipo de trabajo



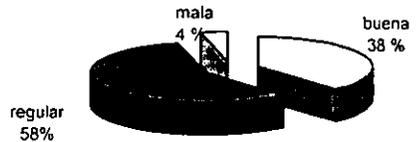
36. Que opina de la capacitación que usted recibe le ha permitido resolver problemas con el equipo de trabajo:



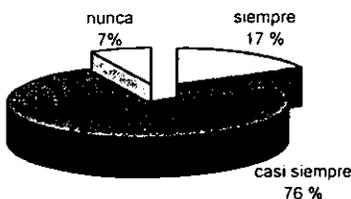
37. Existe colaboración entre los integrantes de del área de Videoteca para realizar funciones ajenas a su trabajo



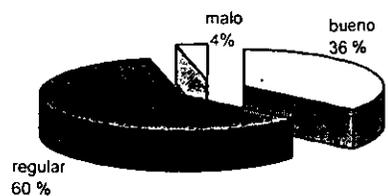
38. Que opina de la colaboración entre los integrantes del área de Videoteca, para realizar funciones diferentes a su trabajo



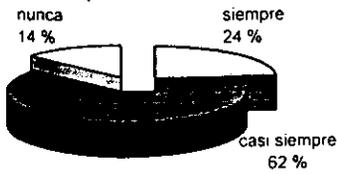
39. El ambiente laboral permite el compañerismo entre los integrantes de la Videoteca.



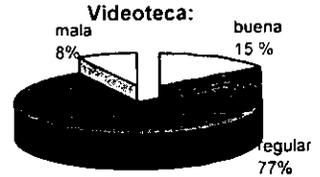
40. Que opina del compañerismo que existe entre los integrantes de Videoteca



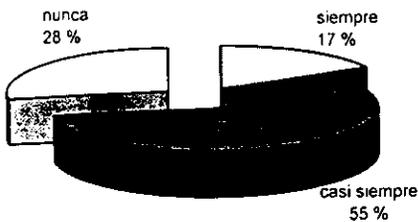
41. Los integrantes de las coordinaciones que conforman Videoteca permiten la cohesión del departametro.



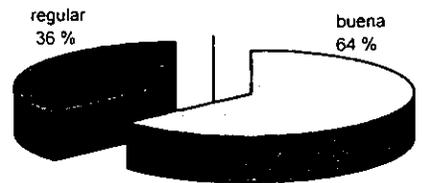
42. Que opina de la cohesión entre los integrantes de las diferentes coordinaciones que forman parte de Videoteca:



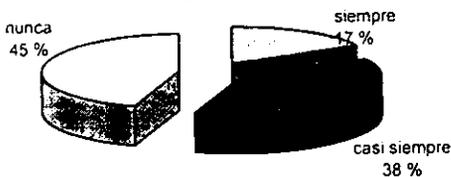
43. Ha visto que su participación en la toma de decisiones es considerada:



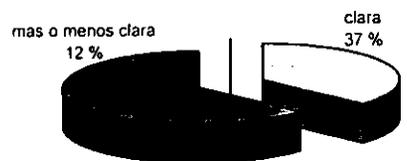
44. Considera que su participación en la toma de decisiones es:



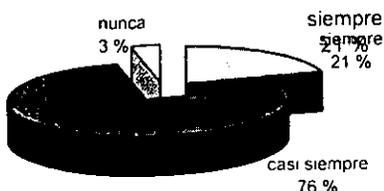
45. Conoce la información que contienen los memorándum e involucra a todos los integrantes de Videoteca



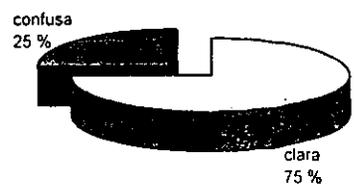
46. Que opina de la información que contienen los memorándum y compete a todos los empleados de Videoteca.



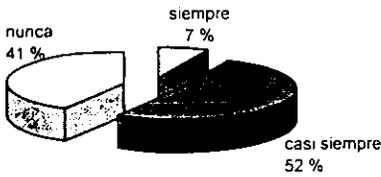
47. Conoce la información que se publica en los avisos y pizarrones ubicados en los pasillos y comedor



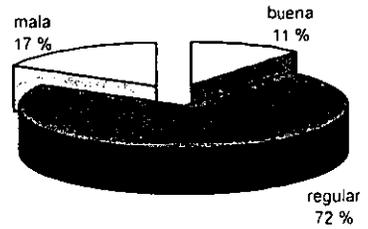
48. La información que se publica en las vitrinas ubicadas en los pasillos y comedor es:



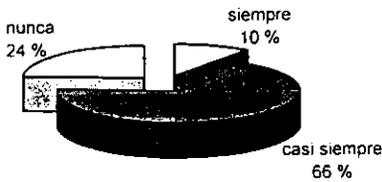
49. Sabe si la información que contiene la revista interna le permite estar informado:



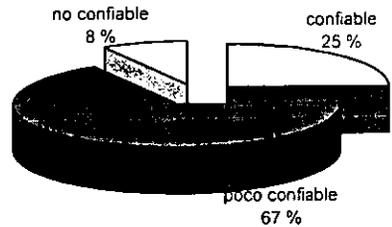
50. Que opina de la información que recibe a través de la revista interna:



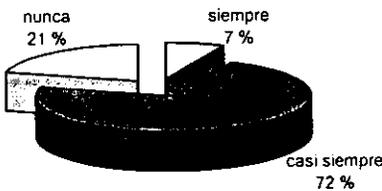
51. La información que recibe de pláticas entre compañeros le mantiene bien informado



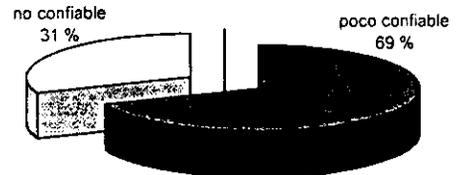
52. Que opina de la información que recibe de otros compañeros



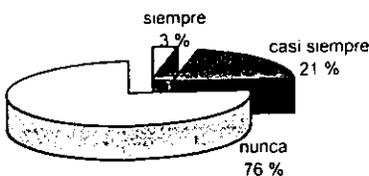
53. Los rumores le permiten conocer información importante antes de ser revelada oficialmente



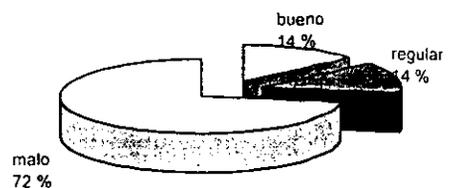
54. Que opina de la información que le llega por medio de rumores.



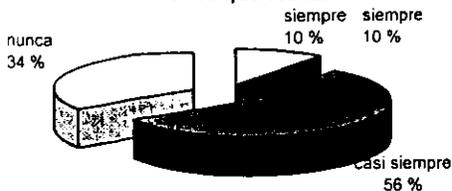
55. El buen desempeño laboral se ve recompensado con reconocimiento económico:



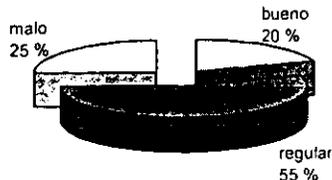
56. Que opina del reconocimiento económico otorgado a su buen desempeño laboral



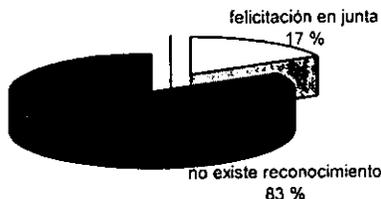
57. El salario que usted recibe por su trabajo es el adecuado de acuerdo a las funciones que realiza



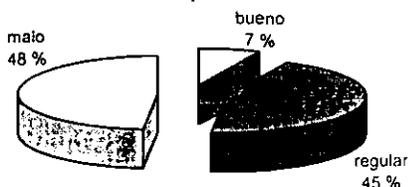
58. Que opina del salario que recibe por su trabajo es el adecuado de acuerdo a las funciones que realiza:



59. El reconocimiento a su desempeño laboral se ve reflejado en:

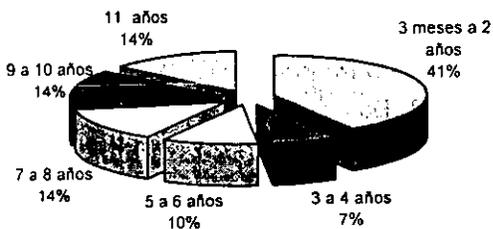


60. Que opina del reconocimiento verbal o escrito que se hace al personal por su buen desempeño laboral

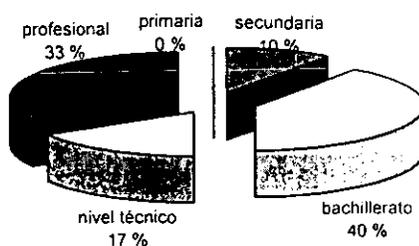


**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

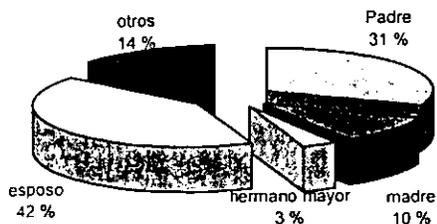
61. Indique su antigüedad en la empresa



62. Indique el grado escolar aprobado.



63. Indique quien es la persona que sostiene económicamente a la familia



64. Indique con cual de estos aparatos cuenta en su hogar.

