

20424
951



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS
PROFESIONALES "ACATLAN"

OPINION ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DEL AREA DE
TRAMITE EN LA SECCION DE RECURSOS HUMANOS DE LA
COORDINACION DE ENLACE OPERATIVO DEL
DISTRITO FEDERAL.



SEMINARIO-TALLER
EXTRACURRICULAR
DE TITULACION "LA OPINION PUBLICA"
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PERIODISMO Y
COMUNICACION COLECTIVA
P R E S E N T A :
JESUS TRUJILLO RIVERA

ASESORA: LAURA GONZALEZ MORALES



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FEBRERO 2003



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Con cariño, respeto y admiración para mi madre la Sra. Eduarda Rivera Carbajal que con su apoyo y confianza se logró este trabajo.

Con mucho amor a mi compañera y esposa María del Carmen López Domínguez ya que con su ayuda, consejos y paciencia supo alentarme para terminar este trabajo.

A mis dos hijos, Jair Trujillo López e Irán Trujillo López, porque son dos enormes razones que tengo para seguir adelante.

A mi hermano, Ariel Trujillo Rivera, por sus consejos y el apoyo brindado en los momentos oportunos.

A mi abuelita la Sra. Delfina Vergara Betancourt ya que siempre ha sido una parte muy importante en mi vida.

Por su apoyo y confianza a mis suegros, el Sr Alfredo López Núñez y a la Sra. Juana Domínguez Acevedo.

A mis amigos y amigas de toda la Dirección No. 3, de Educación Primaria por su apoyo y comprensión en los momentos difíciles.

A la Universidad Nacional Autónoma de México y la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán que me otorgaron la oportunidad de recibir una educación de alta calidad en sus aulas.

También agradezco a mi asesora la profesora Laura González Morales por su profesionalismo ya que me proporcionó sus conocimientos para terminar este trabajo.

Por último otorgo mi reconocimiento a todos aquellos que de alguna forma me apoyaron para terminar este trabajo y que no pude mencionar en este espacio.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo 1 Marco Teórico	
1.1 Teoría General de Sistemas	1
1.1.1 Concepto de sistema	2
1.1.2 Análisis sistémico	2
1.1.3 Componentes del sistema	3
1.1.4 La selección de los componentes del sistema	3
1.1.5 La distinción entre los elementos de un sistema	4
1.1.6 Las relaciones entre los componentes de un sistema	5
1.1.7 El modelo de la cebolla	5
1.2 El Sistema Comunicativo (Modelo Dialéctico de la Comunicación)	7
1.2.1 Los actores del sistema comunicativo	8
1.2.2 Los instrumentos del sistema comunicativo	8
1.2.3 Las expresiones en el sistema comunicativo	9
1.2.4 Las representaciones en el sistema comunicativo	9
1.2.5 Esquema del Modelo Dialéctico de la Comunicación	10
1.3 El Sistema Opinión Pública	10
1.3.1 Definición de Opinión Pública	11
1.3.2 La comunicación y la Opinión Pública	11
1.3.3 Los elementos del sistema Opinión Pública	11
1.3.4 Identificación y relación entre los elementos del Sistema Opinión Pública	12
1.3.5 Los referentes a temas públicos	13
1.3.6 Identificación de los elementos de la Opinión Pública en el referente a investigar	14
1.4 La naturaleza comunicativa de la Opinión Pública	14
1.4.1 La Opinión Pública en la comunidad primitiva	16
1.4.2 La Opinión Pública en la cultura mesopotámica	21
1.4.3 La Opinión Pública en el periodo Greco-Romano	26
1.4.4 La Opinión Pública en la Edad Media.	30
1.4.5 La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo	33
1.4.6 Vertientes actuales de la Opinión Pública	38
1.4.7 Aportaciones de las investigaciones norteamericanas a la Opinión Pública	46
1.4.8 Características científicas de la investigación por encuesta	47
1.4.9 La Ética en los Estudios de Opinión Pública	48

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Capítulo 2 El área de trámite en la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal	55
2.1 Ubicación histórica de la Secretaría de Educación Pública	55
2.1.1 Origen	55
2.1.2 Desarrollo	56
2.1.3 Objetivos de la Secretaría de Educación Pública	59
2.1.4 Funciones de la Secretaría de Educación Pública	60
2.2. La Educación Tecnológica Industrial	61
2.2.1 Ubicación histórica	62
2.2.2 Situación actual de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial	66
2.2.3 Objetivo de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial	68
2.2.4. Funciones de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial	71
2.3 La Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal	73
2.3.1. El área de trámite en la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal	75
 Capítulo 3 Metodología para la elaboración del cuestionario	 82
3.1. Relación del Marco Teórico con la Tabla de Especificaciones	83
3.2 Consideraciones del Marco Contextual y su relación con la Tabla de Especificaciones	87
3.3. Sistema hipotético	88
3.4. Variables	90
3.5. Tabla de Especificaciones	91
3.5.1 Especificación del concepto, o sus dimensiones	91
3.5.2 Especificación de las categorías	92
3.5.3 Elección de los indicadores observables	92
3.5.4 Elaboración de reactivos	93
3.6. Arboreación	105
3.7. Tabla de equivalencias	107
3.8 Cuestionario piloto	108
3.9 Procedimientos del levantamiento de datos de la prueba piloto	114
3.10 Cuestionario final	115
 Capítulo 4 Levantamiento de datos	 121
4.1 Características de la Población	121
4.2 Tipo de levantamiento	123
4.3 Criterios para la recolección de información	124
4.4 Reporte del levantamiento de datos	127

4.5 Análisis de Resultados	131
4.5.1 Resultados generales por indicador	132
4.5.2 Resultados específicos de la encuesta	135
4.5.3 Promedio por categoría de la Población total	136
4.5.4 Resultados específicos, si conoce, no conoce por categorías sociodemográficas	136
4.5.5 Resultados finales	136
Conclusiones	140
Bibliografía	147
Anexo 1 Tablas dinámicas de resultados generales por indicador	
Anexo 2 Tablas dinámicas de resultados específicos de la encuesta	
Anexo 3 Descripción de los resultados específicos de la encuesta	
Anexo 4 Descripción de los resultados por categoría de la población total	
Anexo 5 Descripción de los resultados si conoce, no conoce por categorías sociodemográficas	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Introducción

El interés por elaborar este trabajo a través del estudio de la Opinión Pública refiere dos aspectos personales. Uno de ellos obtener la titulación; el otro tiene que ver con el ámbito laboral, ya que investigaciones de Opinión Pública específicamente en dependencias gubernamentales como la Coordinación de Enlace Operativo no tienen antecedentes y arroja la posibilidad de desarrollar investigaciones sociales adecuadas que lleven a su mejor funcionamiento para cumplir con los requerimientos de la institución.

En estos momentos se exige un mayor cumplimiento de las tareas públicas, de ahí que este tipo de investigaciones de Opinión Pública con un riguroso carácter metodológico y con instrumentos de obtención de datos con diseño eficiente y confiable, sea un plan de mediano plazo para tener información confiable que pueda ayudar a enfrentar no sólo el referente en cuestión en esta investigación, sino la oportunidad de abrir el panorama hacia otras áreas de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.

Para la Coordinación de Enlace Operativo y en específico Recursos Humanos, el área de trámite es fundamental en el funcionamiento de esta dependencia, conocer la opinión que tiene los Directores y Jefes de Recursos Humanos sobre este aspecto ayudaría a mejorar el funcionamiento de esta área y la relación laboral con los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal.

Bajo estas condiciones surge la idea de llevar a cabo una investigación de Opinión Pública desde una perspectiva comunicativa.

El objetivo de este trabajo es conocer la opinión de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios, respecto al servicio de trámite que proporciona Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.

Esta investigación cuenta con una hipótesis de carácter nulo, además con 8 hipótesis alternativas de conocimiento y opinión respecto al referente de la investigación.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La hipótesis nula es aquella en la cual no se conoce la opinión de los sujetos respecto al referente de la investigación.

Las hipótesis alternativas dan cuenta del conocimiento y opinión de los sujetos a encuestar respecto al tema de la investigación. Están construidas mediante las variables demográficas de edad, sexo, posición social y posición económica.

Asimismo, las hipótesis de conocimiento tienen un porcentaje que determina el grado de conocimiento de los sujetos respecto al tema a investigar y las hipótesis de opinión están sujetas en una escala del uno al cinco para valorar la opinión de los sujetos. La escala tiene una numeración de uno a cinco, en donde uno es el máximo y cinco el mínimo.

Para realizar esta investigación de Opinión Pública desde la perspectiva de la comunicación que es el *DECIR*, se tuvo que elaborar el presente trabajo en cuatro apartados, mismos que describen los contenidos de cada uno de ellos, en ese sentido, la estructura del trabajo comprenderá cuatro capítulos:

El primero tratará sobre la Teoría General de Sistemas del Doctor Manuel Martín Serrano que dará sustento a la investigación, este capítulo describirá los aspectos retomados de esta teoría para dar pertinencia a su utilidad.

El sustento de la investigación consiste en la observación de la Opinión Pública desde una perspectiva comunicativa, retomada de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales (ENEP) Acatlán, donde se plantea con base en la teoría mencionada una perspectiva diferente de este tipo de investigaciones sociales.

En este capítulo se ubica a la Opinión Pública a través de la historia del hombre. Se hace referencia desde las comunidades primitiva, egipcia, greco-romana, edad media, renacimiento y capitalismo, hasta las aportaciones de la investigación norteamericana a los estudios de Opinión Pública.

El recorrido es con la finalidad de presentar las primeras conductas comunicativas entre las especies y su evolución, ya que el hombre fue capaz de crear un sistema comunicativo para interactuar con otros individuos y formar grupos sociales en donde la opinión pública estuvo presente.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El segundo capítulo está conformado por el Marco Contextual en el que se describe la historia de la Secretaría de Educación Pública, su relación con la Educación

Tecnológica Industrial, origen, su desarrollo, funciones el objetivo, visión y filosofía de la institución, así como a la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal y por último las características de la población investigada.

En el tercer capítulo titulado Metodología para la Elaboración del Cuestionario, se retoma la hipótesis y la relación que existe entre el Marco Teórico, el Marco Contextual y la Tabla de Especificaciones, siendo esta última el instrumento metodológico que se utilizó para operacionalizar los conceptos de *conocimiento*, *opinión* y *demográficos* que permitieron la construcción del cuestionario y las formas de medición de las categorías e indicadores para determinar los reactivos.

En este mismo apartado se elaboró la arboreación de datos, la Tabla de equivalencias, la prueba piloto y se concluyó con el cuestionario final.

Pasamos al cuarto capítulo en el que se describen los criterios para el levantamiento de datos y análisis de los resultados. En el presente trabajo el método que se utilizó fue el *Censo*, que permitió encuestar a todos los Directores y Jefes de Recursos humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal. Se determinó que la aplicación de la encuesta fuera mediante el envío de los cuestionarios por medio de la correspondencia que se maneja en la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal para todos los planteles.

Asimismo, a través del empleo de parámetros y el marco muestral (Directorio de datos de la Oficina de Recursos Humanos) se obtuvieron las características de la población encuestada. Se elaboró un calendario de actividades y otro de gastos económicos.

Finalmente, se llegó a la lectura de los datos a través de tablas dinámicas elaborados en Excel.

Los resultados permitieron el cruce de los datos que se realizó a través de los resultados generales por reactivo; promedio por categoría y promedios finales.

Cada uno de los cuatro capítulos nos lleva paso a paso por un recorrido que va desde la historia de la opinión pública abordada por la comunicación, esto es el DECIR, hasta el cruce de variables para obtener la información pertinente que permita sugerir cambios y mejoras en los servicios que la institución brinda a sus empleados.

Beneficios

En muchos países los estudios de Opinión Pública frecuentemente se realizan en el ámbito de los partidos políticos, y una amplia variedad de temas sociales.

En los últimos 50 años los estudios de Opinión Pública son un elemento primordial para los países desarrollados. En México existen instituciones públicas que se apoyan en la Opinión Pública para conocer respuestas en diversos temas que son de su interés lo que vislumbra una mayor demanda de este tipo de investigaciones en nuestro país.

Los siguientes aportes y beneficios tendrán un valor para:

La Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal, como dependencia encargada de verificar el funcionamiento de su área de trámite en Recursos Humanos.

Recursos Humanos y el área de trámite tendrían los siguientes beneficios:

- a) La información dará elementos para analizar y mejorar el servicio de trámite, se podrían desarrollar investigaciones de diversos temas dentro de esta área
- b) Formular diagnósticos con información completa de la situación que guardan las diferentes áreas y desarrollar la elaboración de programas dedicados a mejorar la situación actual de las dependencias públicas.

Así pues, esta investigación dentro de la Opinión Pública tiene beneficios individuales, colectivos y académicos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 1

Marco Teórico

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 1 Marco Teórico

En el presente capítulo se toma la Teoría General de Sistemas del Doctor Manuel Martín Serrano para ubicar el objeto de estudio dentro de ésta, en particular para llegar a la definición de lo que es Opinión Pública iniciando por la mención de lo que es un sistema en el ámbito comunicativo y explicando al sistema como método de análisis, los componentes que integran un sistema, la selección de los elementos que ocurre al interior del sistema, para identificar la distinción que guardan entre sí estos elementos para determinar la relación que tienen, presentando esto en el denominado Modelo de la Cebolla.

Además, se explica lo que es el sistema Dialéctico de la Comunicación y las similitudes que tiene con el sistema Opinión Pública. Dando la definición de Opinión Pública, la relación que tienen la comunicación y la Opinión Pública y la identificación de sus componentes, hasta ubicar a nuestro objeto de estudio dentro de la Opinión Pública. Sin dejar de mencionar lo relacionado a los temas públicos.

Para entender a la Opinión Pública como fenómeno comunicativo se hace un breve recorrido por algunas de las etapas de la historia de la humanidad, desde los primeros indicios de lo que se puede considerar Opinión Pública hasta la era actual.

1.1 Teoría General de Sistemas

Para la presente investigación de Opinión Pública se tomará como base de estudio a la Teoría General de Sistemas del Doctor Manuel Martín Serrano¹. En este apartado se explica el concepto de sistema, como entidad real y como sistema de análisis, los componentes que lo conforman, la selección que se hace de éstos, las diferencias que guardan entre sí y como se relacionan al interior del sistema, lo anterior para comprender que existen varios sistemas en nuestra vida diaria.

¹Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia*. pp. 94-109 UNAM-ENEP Acatlán. 1992.

PAGINACIÓN DISCONTINUA

1.1.1 Concepto de sistema

Cuando designamos a un sistema como entidad real, algo que existe, se debe distinguir entre éste y un agregado.

Ambos son conjuntos compuestos por varios elementos, sin embargo, la diferencia entre ambos estriba en la organización que posee un sistema, a diferencia de un agregado el cual carece de cualquier tipo de organización entre sus componentes.

Veamos algunos ejemplos del Doctor Manuel Martín Serrano en los cuales hace la distinción entre sistema y un agregado:²

ORGANIZADOS EN UN SISTEMA	NO ORGANIZADOS (AGREGADOS)
Un desfile militar	Una nube de langostas
Una melodía	Ruidos parasitarios en la radio
Las contracciones del parto	Movimientos de un ataque epiléptico
Los movimientos en el juego de ajedrez	Las salidas en el juego de la lotería

1.1.2 Análisis sistémico

A partir de la organización de los componentes de un sistema se puede construir un método de análisis para los sistemas.

El análisis sistémico se caracteriza por explicar la organización de los elementos en un sistema como objeto de estudio.

² Ibid p.95

1.1.3 Componentes del sistema

Se dice que "un objeto de estudio está organizado, y por tanto, puede ser analizado como sistema cuando sus componentes presentan las siguientes características".³

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

Estas características explican el carácter de pertenencia al sistema.

1.1.4 La selección de los componentes del sistema

La selección está dada cuando la existencia de algún componente es necesaria para que éste funcione o permanezca organizado. A la relación entre un componente y el sistema se le denomina **IMPLICACIÓN**.

La implicación del elemento puede ser de dos clases:

- **Obligatoria.** Cuando desaparece uno de los elementos afecta la existencia, el funcionamiento o transforma el sistema.

Por ejemplo, en el sistema "salón de clases", el pizarrón es un elemento obligatorio para el funcionamiento de este sistema, pero no lo transforma o pone en peligro la existencia del mismo.

- **Optativa.** Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer y sin transformarse, sustituyendo a ese componente por otro.

En el ejemplo anterior un elemento optativo de este sistema se podría encontrar en el cesto de la basura, ya que éste puede ser sustituido por otro y el sistema no se transforma.

³ Ibid. p.96

Además de estas dos clases de implicaciones se debe de tomar en cuenta a los elementos incorporados en un sistema.

Los incorporados, son aquellos que aparecen frecuentemente en el sistema, pero no están implicados en el sistema, requieren del sistema, pero el sistema puede eliminarlos sin alterarse.

La implicación de los elementos en un sistema lleva a dilucidar la flexibilidad del mismo. La selección obligatoria u optativa ayuda a observar la rigidez o elasticidad de los sistemas.

1.1.5 La distinción entre los elementos de un sistema

En este orden la distinción se da por las diferencias entre ellos o por el comportamiento al interior del sistema.

Hay dos clases de diferenciación de un sistema:

- **Estructural.** Cuando un elemento ocupa un lugar en específico para que el sistema este en un estado. Ese lugar no puede ser ocupado por otro elemento u otros elementos.

Por ejemplo la "máquina de escribir, las letras del teclado, deben ocupar una posición especial concreta, para que la mecanografía pueda aprenderse y practicarse según un modelo universal.⁴

- **Funcional.** Cuando un elemento ocupa un lugar en específico para que el sistema asuma una función dentro de un estado, esa función no puede ser asumida por otro elemento.

⁴ Ibid. p. 99

"En el juego del ajedrez las distintas piezas están funcionalmente diferenciadas por los movimientos que tienen asignados."⁵

La distinción de los elementos de un sistema puede ser su naturaleza distinta, pero no es condición para diferenciarlos.

1.1.6 Las relaciones entre los componentes de un sistema

En este sentido las relaciones entre los componentes de un sistema se denominan dependencias y se clasifican en tres tipos:

- ❑ **SOLIDARIAS.** Cuando el cambio de un componente afecta necesariamente a otro y viceversa.
- ❑ **CAUSALES.** Cuando el cambio de un componente afecta a otro, pero no a la inversa.
- ❑ **ESPECÍFICAS.** Cuando el cambio de un componente afecta en ocasiones a otro componente y viceversa.

En estas relaciones dependientes los elementos pueden o no tener relaciones directas o indirectas con otros elementos del sistema y pueden o no manifestar esas afectaciones.

1.1.7 El modelo de la cebolla

La selección, distinción y relación que manejan los elementos en un sistema organizado les permite interactuar con otros sistemas y ver afectados sus componentes.

Es el caso del sistema de la comunicación, los elementos que lo componen (actores, instrumentos, expresiones, representaciones) interactúan entre ellos y se ven afectados por otros sistemas.

⁵ Idem

El sistema cognitivo. Es el mundo interno donde se encuentran las instancias psíquicas que son las siguientes:

- El yo la parte consciente del individuo
- El ello se ubica únicamente el placer
- El super yo se encuentra el deber ser, aquí se introyectan las normas sociales.

El sistema anterior se encuentra inmerso en el sistema comunicativo: este sistema media al sistema cognitivo y el sistema social, dado que por medio del lenguaje el individuo expresa lo que piensa a otros sujetos.

En este sistema se encuentran por lo menos los siguientes elementos:

- **Actores**
- **Instrumentos**
- **Expresiones**
- **Representaciones**

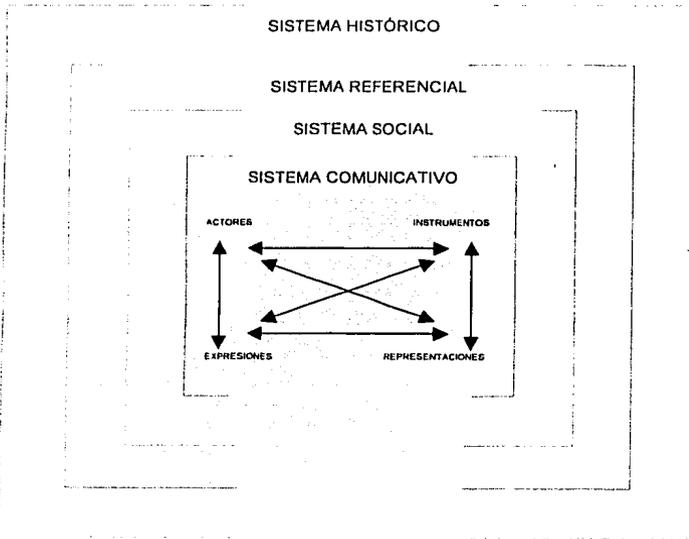
Así el sistema comunicativo se encuentra dentro del sistema social, en este el individuo se relaciona con otros sujetos como se mencionó, a través del sistema comunicativo en donde el lenguaje también es un sistema.

El sistema referencial, se encuentra todo lo que se nombra, todo aquello sobre lo que comunican los individuos.

El sistema histórico: se refiere al espacio y el tiempo en el que se lleva a cabo el proceso comunicativo. Además de ser el sistema que dota de referentes a los participantes en dicho proceso.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

EL MODELO DE LA CEBOLLA



1.2 El Sistema Comunicativo (Modelo Dialéctico de la Comunicación)

Ahora bien, desde la perspectiva sistémica la comunicación humana se puede abordar para su estudio como un sistema finalizado en donde intervienen componentes cuyas relaciones se encuentran determinadas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"La comunicación entre actores humanos aparece como un sistema finalizado, cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y cumplir las funciones que le asignan los comunicadores."⁶

1.2.1 Los actores del sistema comunicativo

En el sistema de la comunicación coexisten cuatro componentes organizados para su funcionamiento:

Son actores:

- Personas físicas que en nombre propio o como portavoces representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores.
- Las personas físicas por cuya mediación técnica unos actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionado por los otros actores.

1.2.2 Los instrumentos del sistema comunicativo

Aquellos aparatos biológicos o tecnológicos que pueden acoplarse a otros similares para obtener producción, intercambio o recepción de señales.

BIOLÓGICOS	TECNOLÓGICOS	
	AMPLIFICADORES	TRADUCTORES
Órganos de los seres vivos que permiten la emisión y modulación de señales. Por ejemplo, la voz	Funcionan sin modificar la naturaleza de la señal Ejemplo, el teléfono	Cambian o traducen señales de un código energético a otro código Ejemplo, el telégrafo

1.2.3 Las expresiones en el sistema comunicativo

Las expresiones, tienen su origen en las sustancias. Una sustancia puede ser un organismo vivo, objetos fabricados o cualquier cosa existente en la naturaleza.

Las sustancias se convierten en informadas cuando son energizadas y tienen la capacidad de generar algún tipo de señales para algún ser vivo.

Una sustancia informada si se altera de forma perceptible y genera un significado para alter y ego se convierte en sustancia expresiva.

TIPOS DE EXPRESIONES		
DE LA NATURALEZA	QUE SON OBJETOS	CORPORALES
		

1.2.4 Las representaciones en el sistema comunicativo

Las representaciones son un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo que posee algún sentido para el usuario.

Estas pueden diferenciarse según su uso:

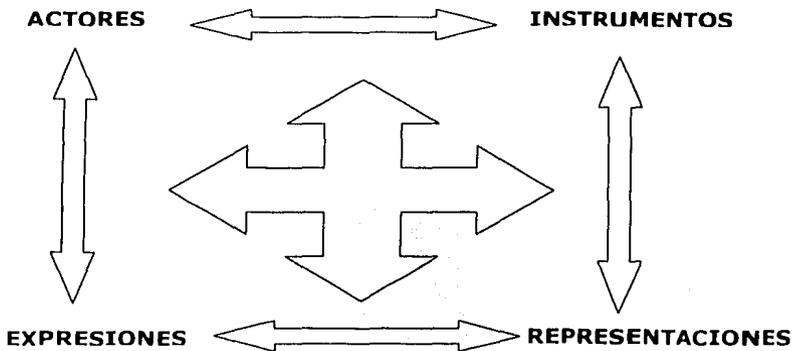
- ┘ Modelos que sirven para la cognición. Dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.
- ┘ Modelos que guían la acción. Dan a la información un sentido que afecta al comportamiento.
- ┘ Modelos para la intención. Dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.2.5 Esquema del Modelo Dialéctico de la Comunicación

Estos elementos constituyen el sistema dialéctico de la comunicación propuesto por el Doctor Manuel Martín Serrano. Sus componentes son interactuantes y multiafectados por otros sistemas sea social, referencial, cognitivo o histórico.

El Modelo Dialéctico de la Comunicación



1.3 El Sistema Opinión Pública

La Opinión Pública es un subsistema perteneciente al Sistema Comunicativo, ya que comparte con él a sus elementos estructurales (Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones), asumiendo que el elemento expresiones es el que le da el sentido de pertenencia con el sistema comunicativo. Por lo tanto, el Sistema Comunicativo establece relaciones solidarias, causales o específicas con otros sistemas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.3.1 Definición de Opinión Pública

Se definirá a la Opinión Pública 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 del "el público", que es el grupo social en sí mismo.

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 esta 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 mejorar la vida humana.

1.3.2 La comunicación y la Opinión Pública

Como parte de ese proceso de comunicación que es la Opinión Pública, el hombre expresa sus pensamientos, emociones y experiencias con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas. Si el hombre no expresa sus opiniones, éstas no serán conocidas; es decir, una necesidad no expresada no puede obtener su satisfactor social. Por ello, en el estudio de la Opinión Pública son tan importantes las expresiones emitidas por los sujetos, ya que con base en ella se conoce el consenso o disenso de los asuntos de interés público, pues la Opinión Pública sólo puede ser ejercida, entendida y analizada por el grupo social a partir de la expresión.

1.3.3 Los elementos del sistema Opinión Pública

- a) El grupo social en el cual están inmersos los actores del sistema.
- b) Los instrumentos biológicos y/o tecnológicos mediante los cuales se expresa su opinión.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- c) Las expresiones mediante las cuales se hará patente el disenso o consenso de los individuos que conforman el grupo social acerca del tema en debate.
- d) Las representaciones, que orientarán y definirán la opinión del grupo social, ello con base en la experiencia, intereses y circunstancias del individuo con respecto al grupo social.

Al observar estos elementos estructurales del sistema Opinión Pública se puede inferir que los comparte con el sistema de la comunicación y no sólo eso, también persiguen el mismo objeto de estudio las expresiones de los actores o grupo social.

Asimismo son sistemas que establecen relaciones solidarias, causales o específicas con otros sistemas.

1.3.4 Identificación y relación entre los elementos del Sistema Opinión Pública

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.

Entonces, si se da por válido que la Opinión Pública tiene a la expresión como una forma para llevar a cabo el consenso o disenso de los asuntos de interés público, será la expresión la mejor forma de analizar a la Opinión Pública. Por lo tanto, si la Opinión Pública puede ser ejercida, entendida y analizada por el grupo social a partir de la expresión, entonces forma parte del sistema comunicativo, sin que esta pertenencia implique que no pueda establecer relaciones solidarias, causales o específicas con otros sistemas.

Con base en lo anterior, se considera a la Opinión Pública como un subsistema. La relación entre ésta y el sistema comunicativo se establece bajo las condiciones del Modelo Dialéctico de la Comunicación propuesta por el Doctor Manuel Martín Serrano, al afirmar que la Opinión Pública es un subsistema porque ésta cumple con

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

los parámetros establecidos en cuanto a identificación, relación y selección de sus componentes.

Se parte de la idea de que la Opinión Pública forma parte del sistema comunicativo porque su instrumento, tanto de acción como de análisis, es la expresión, y ésta, precisamente, es el elemento definitorio de ambos sistemas.

Las relaciones pueden ser solidarias, causales y específicas, las cuales 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 el sistema como tal.

La implicación obligatoria se da con base en los componentes estructurales y la optativa con base en los funcionales⁷.

1.3.5 Los referentes a temas públicos

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 y las cosas con la Opinión Pública, pero no se puede admitir la confusión entre lo referido con la expresión.

Las temáticas de lo público son:

- a) La sobrevivencia del grupo social.
- b) La producción de bienes materiales e inmateriales.

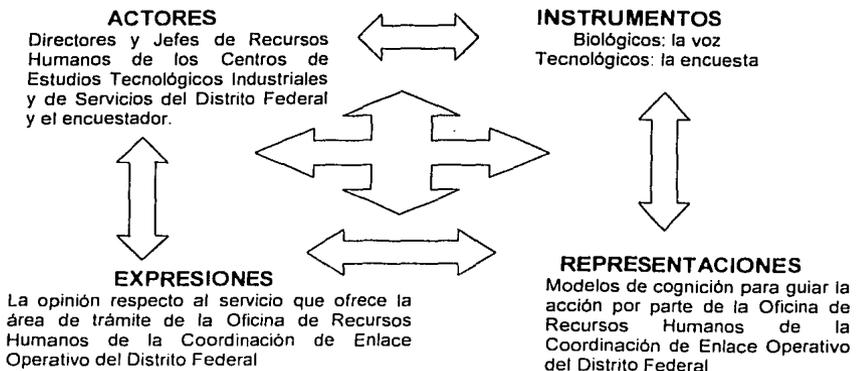
⁷Material proporcionado en el seminario extracurricular de Opinión Pública, impartido en la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acahualtán, 2002



- c) La conservación de la propiedad privada (territorios, medios de producción y mercancías o bienes).
- d) El Estado (ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción).
- e) La cultura.

1.3.6 Identificación de los elementos de la Opinión Pública en el referente a investigar

Se retomará el modelo dialéctico de la comunicación para identificar los elementos del referente a investigar:



1.4 La naturaleza comunicativa de la Opinión Pública

El término Opinión Pública ha sido definido por varias disciplinas en momentos históricos distintos, pero pocos se han dado la tarea de construir estudios desde una visión propiamente comunicativa.⁸

⁸ Gallo Romo, Olga. Avance de Tesis para Maestría en Comunicación. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN.

Aquí se tratarán diversos planteamientos para poder demostrar que la Opinión Pública es un fenómeno en el cual la comunicación se convierte en parte fundamental.

Como lo han demostrado las Ciencias Sociales y las 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, tanto a nivel filogenético (de especie) como ontogenético (de individuo).⁹

La comunicación es parte de los hechos cotidianos de la sociedad que responde congruentemente con los fines que persigue 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 el territorio, bienes materiales y formas de reproducir 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 en concreto y mantiene la permanencia de la vida y el desarrollo en términos de calidad de vida.¹⁰

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 transición de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances en las diferentes razas.

⁹ Idem.

¹⁰ Idem.

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 esta manera tiene pertenencia en estos grupos.

Hay que hacer mención que la naturaleza social es heredada a la humanidad, por lo que esta 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.

Como parte de ese proceso de comunicación, el hombre expresa sus sentimientos, emociones y expresiones, con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas.

Si el hombre no expresa sus opiniones, éstas no serán conocidas, es decir, una necesidad no expresada no puede obtener su satisfacción social, un conjunto de datos de referencia no contenidos en una expresión son datos no significantes, un fenómeno no nombrado es desconocido.

Por ello en la Opinión Pública las expresiones de los sujetos adquieren una relevancia significativa.

1.4.1 La Opinión Pública en la comunidad primitiva

La primera muestra de la cultura humana se tiene en el periodo paleolítico, que abarca desde la aparición del Homo Habilis, hace dos o tres millones de años, hasta hace unos nueve mil años tiempo en el que surgió el Homo Sapiens.

En este periodo prehistórico, la sociedad se componía de cazadores con una débil cohesión social. Practicaban una economía de sobrevivencia, no producían el alimento que consumían. Su existencia giraba en torno a la obtención de los alimentos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"Desde un punto de vista económico, el paleolítico, es una época de recolectores, en la que los hombres cazaban, pescaban y recogían frutos para subsistir."¹¹

En el aspecto biológico y físico el hombre evolucionó de las otras especies en un doble aspecto; por un lado el hombre era bípedo, de postura erecta, cuyas manos quedaban libres para poder sujetar cosas, así como fabricar objetos, pintar y realizar esculturas.

Por otro lado su cráneo se desarrolló porque su quijada se redujo y el cerebro aumentó su volumen.

La fabricación de objetos se observó en la creación de herramientas de piedra que poco a poco las perfeccionó y amplió la gama de estos instrumentos.

Con el tiempo estos hombres se hicieron conscientes de su existencia, y de su separación de los demás seres vivos de la naturaleza; lo que condujo a crear, perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le proporcionó una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).

El periodo paleolítico se divide en tres etapas, en las cuales el hombre evolucionó de distinta forma.

Etapas	Paleolítico Inferior	Paleolítico Medio	Paleolítico Superior
Elementos	Desde 2 millones a 250.000	Desde 250.000 millones a 35.000	desde 35.000 millones a 98.500
Técnicas	Choppers, piedras de sílex golpeadas	Puntas	Láminas de sílex, punzones y agujas óseas.
Especies Humanas	Homo Habilis Homo Erectus	Hombre Neandertal	Homo Sapiens Hombre Cro-Magnon

¹¹ Mancall, Mark, Ballkey, Nells. Historia Universal y de la Civilización. Tomo I.

Economía	Cazadores	Cazadores Depredadores	Cazadores- Depredadores
Vida Social	Estaciones de matanza, fuego	Colección de objetos raros, ocre	Extensión del arte figurativo

En el paleolítico inferior, donde existió el Homo Habilis, no se fabricaron utensilios, aunque ocasionalmente utilizaron diversos objetos como improvisadas herramientas y armas para la caza y sobrevivencia.

No obstante con el paso del tiempo desarrollaron utensilios con trozos de roca u otras piedras. Esta manera de fabricar herramientas era un rasgo distintivo de la génesis de la cultura humana.

"En este periodo se hallaron en las cuevas pruebas que indican que el hombre era un gran cazador que se alimentaba a base de carne, tanto humana como de otros animales y conocía el fuego a través de la acción de los rayos, erupciones volcánicas o con el roce de dos ramas golpeadas por el viento."¹²

El paleolítico medio se caracterizó por que estuvo presente el hombre conocido del Neandertal, el cual ya se había aclimatado a las condiciones frías de este periodo, ya que vivía en cuevas y refugios en las rocas y utilizaba pieles de animales para proteger su cuerpo.

¹² Ibid. p.25

Los utensilios que fabricó fueron el principio de la especialización de las armas, fabricó, por ejemplo, raspadoras y pequeñas hachas e inventó los arpones terminados en puntas filosas para capturar a sus presas. La caza fue el principal medio de subsistencia del hombre Neandertal.

En este lapso de tiempo, empezó a construirse la vida doméstica. Se manifestaron las primeras creencias religiosas y los ritos funerarios a parecieron en este tiempo.

"El hombre del Neandertal fue el primero que enterró a sus muertos en auténticas sepulturas, éstas se realizaban en fosas y los individuos se enterraban en posición fetal posiblemente para garantizar el retorno al seno de la madre tierra."¹³

En el paleolítico superior la evolución de hombre respecto a lo anatómico, biológico, social y estético constituyen lo más importante de estas tres etapas.

El Homo Sapiens con un sistema central nervioso ordenando perfectamente (y del cual el cerebro es el órgano más importante), le permitió superar a todas las demás criaturas, pudo adaptarse con facilidad al medio que lo rodeaba y dominarlo progresivamente a sus necesidades y aspiraciones.

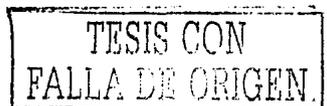
Creó una nueva variedad de utensilios y armas mucho mejores. Entre ellos estaban los instrumentos cortantes de lados simétricos, así como el uso del marfil y la madera para fabricar estas herramientas.

"Su inteligencia es única, ella le permitió razonar, utilizar la imaginación y fabricar utensilios de acuerdo con un modelo concreto."¹⁴

El hombre del paleolítico superior en lo estético creó pinturas hechas en cuevas de difícil acceso que constituían escenas de caza " de carácter naturalista y con una finalidad mágica. La representación del animal coincide con el objeto (en este caso el

¹³ Historia del Arte. Tomo I. Grupo Editorial Océano.

¹⁴ Mancall, Mark, Bailkey, Nells Op.cit. p.32



animal real); poseer la representación pictórica significaba poseer también el animal en la realidad.

Asimismo, la frecuente reproducción de las figuras femeninas sensuales y de aspecto maternal, con enormes senos y vientres amplios expresan un deseo profundo y obsesivo tanto de la fertilidad como de la protección hacia la madre.

No hay que perder de vista que este hombre posee la capacidad de pensar y comunicarse por medio de símbolos. Gracias a esta capacidad pudo emplear los símbolos en el pensamiento y la comunicación, creó modelos de comportamiento y de saber para dar paso a lo que se conoce como cultura.

"El sistema simbólico ha transformado la existencia humana, el hombre vive en una nueva dimensión de la realidad. El hombre no vive ya en un universo físico, vive en un universo simbólico. El lenguaje, el mito, la religión, el arte son parte de este universo. Ellos constituyen el entramado de la red simbólica, el complicado tejido de la experiencia humana."¹⁵

Por último, el sedentarismo del Homo Sapiens transformó su medio. Mediante su trabajo comenzó a transformar la naturaleza, pero cuando empezó a construir viviendas para habitarlas permanentemente su control sobre la naturaleza se hizo duradero.

La modificación del medio natural llevará poco a poco a estos hombres a organizarse primero en clanes, luego en tribus y finalmente como pueblos.

Todo lo anterior lleva a caracterizar a la Opinión Pública dentro de este periodo como un fenómeno, no como un objeto de estudio, pues surge desde dentro del grupo social, que es precisamente en lo que se denomina comunidad primitiva.

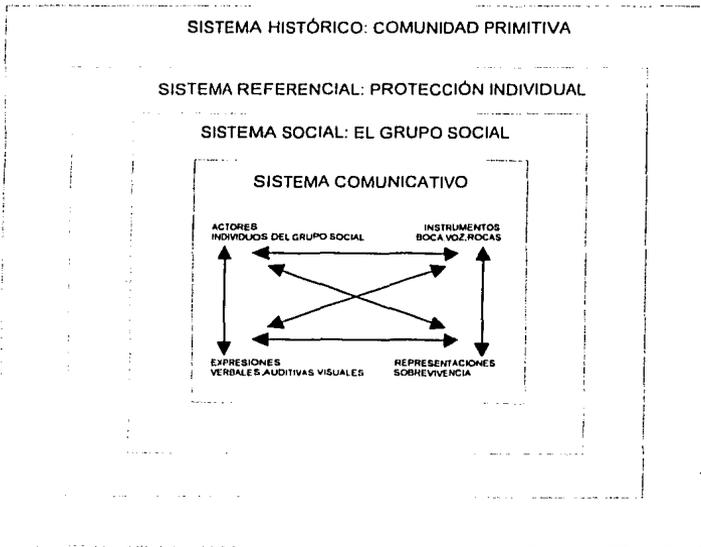
¹⁵ Mancall, Mark, Ballkey, Nells Op cit. p. 34



En este periodo las temáticas que afectaban al grupo social y sobre las cuales había que llevar a cabo el consenso o disenso eran:

- Proteger la naturaleza
- El abastecimiento de alimento
- La posesión de un territorio

MODELO DE LA COMUNIDAD PRIMITIVA



1.4.2 La Opinión Pública en la cultura mesopotámica

Los egipcios fueron una civilización de mayor complejidad que floreció en el tercer milenio a la era actual y sobrevivió aproximadamente tres mil años. La historia de Egipto fue la más larga de cuantas civilizaciones antiguas florecieron en torno al Mediterráneo, extendiéndose casi sin interrupción hasta el siglo IV d.C.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La naturaleza de esta civilización se desarrolló en torno al Nilo, que lo baña y fertiliza, junto al casi total aislamiento de influencias culturales exteriores, produjo un estilo artístico que apenas sufrió cambios a lo largo de sus más de 3.000 años de historia.

Algunas aportaciones de la cultura egipcia son la escritura en forma de jeroglíficos y el alfabeto griego desarrollado a partir del siglo tercero.

"Los asentamientos humanos en Mesopotamia se remontan al período Neolítico. Por ejemplo, en Egipto coexistían dos culturas, la primera denominada Alto Egipto, ubicado 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, se convirtió en el Imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad."¹⁶

Los primeros pobladores prehistóricos se asentaron sobre las terrazas o mesetas formadas por los sedimentos que el río Nilo iba depositando en su recorrido. Las herramientas y útiles dejados por estos primeros habitantes de Egipto muestran su paulatina evolución desde una sociedad de cazadores-recolectores seminómadas a agricultores sedentarios.

"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 1, sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cualquier acontecimiento."¹⁷

La historia egipcia se remonta hacia el año 3000 (final del período predinástico), con una primera dinastía del 2920 A 2770 a.J.C. Esto no significa que la cultura egipcia tenga su génesis en este período exacto del tiempo. Fue en los dos milenios

¹⁶ Gallo Romo, Olga. Loc.cit.

¹⁷ Idem.



anteriores en los que esta civilización construyó sus principios que posteriormente explicarían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones.

En la III Dinastía los faraones iniciaron la construcción de pirámides, que sustituyeron a las mastabas como tumbas reales. "El arquitecto, científico y pensador Imhotep construyó para el faraón Zoser (2737-2717 a.C.) el conjunto de Saqqara; se trataba de una necrópolis integrada por una pirámide escalonada de piedra y un grupo de templos, altares y dependencias afines.

La gran pirámide escalonada donde reposan los restos del faraón está compuesta de varias mastabas superpuestas, y es el ejemplo más antiguo de arquitectura monumental conservado en la actualidad; ilustra también una de las fases en el desarrollo de la pirámide como tipología arquitectónica."¹⁸

En esta etapa las grandes obras arquitectónicas florecieron, la caliza y el granito locales se utilizaron para la construcción de edificios y tumbas de grandes dimensiones.

Desarrollaron una extraordinaria técnica arquitectónica. Empleaban bloques enormes de piedra, que se ajustaban a la perfección sin utilizar argamasa, y empleaban medios de elevación que desconocemos. La bóveda era conocida pero no se empleaba en la arquitectura en piedra

Por otra parte, la estructura social egipcia estuvo destinada, básicamente, al servicio del Estado, la religión y el faraón, considerado como un dios sobre la tierra y por tanto digno de adoración.

Desde los primeros tiempos, la creencia en una vida después de la muerte dictó la norma de enterrar al muerto con sus mejores pertenencias para asegurar su tránsito hacia la eternidad. La regularidad de los ciclos naturales, la crecida e inundación anual del río Nilo, la sucesión de las estaciones y el curso solar que

¹⁸ Arte y arquitectura de Egipto." *Enciclopedia* © Microsoft® Encarta 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation.

provocaba el día y la noche fueron considerados como regalos de los dioses a los habitantes de Egipto.

"El pensamiento, la moral y la cultura egipcias estuvieron arraigadas en un profundo respeto por el orden y el equilibrio. El arte quería ser un arte útil; no se hablaba de piezas u obras bellas, sino eficaces o eficientes. El cambio y la novedad nunca fueron considerados como algo importante por sí mismos; así, el estilo y los convencionalismos representativos del arte egipcio establecidos desde un primer momento continuaron prácticamente invariables durante más de 3.000 años. Para los egipcios el lenguaje artístico significaba la intención de captar para la eternidad la esencia de la persona, animal u objeto representado."¹⁹

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

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

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.

¹⁹ Idem

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

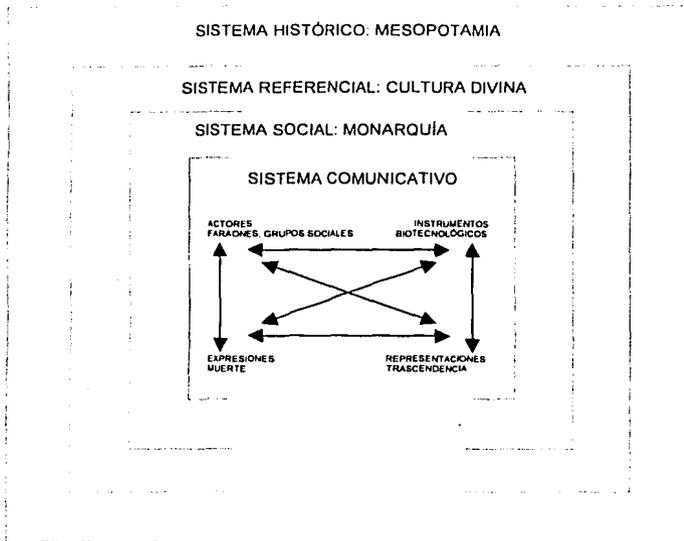
Considerando a Egipto como el mejor ejemplo de la cultura mesopotámica (por ser la de mayor duración) y teniendo en cuenta que la Opinión Pública es la expresión (más o menos mayoritaria de un conjunto de personas o grupo social determinado), se puede apreciar que el tema o referente principal de la opinión pública era la sobrevivencia, pero ahora no la terrenal sino la de la felicidad eterna.

Una muestra de esta afirmación es que toda la obra expresiva artística está encaminada a preservar la vida después de la muerte: las pirámides, los monumentos, la escritura en las tumbas, la organización política que tenía como centro al Faraón representante de los Dioses y que cumplía la función de no permitir el caos, la muerte.

A continuación se presenta el modelo de sistemas aplicado a la civilización mesopotámica, se especifican los elementos de cada uno así como su relación con el sistema comunicativo propio de esta investigación.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE LA CULTURA MESOPOTÁMICA



1.4.3 La Opinión Pública en el periodo Greco-Romano

El uso de la Opinión Pública en el ejercicio democrático se remonta a los griegos.

Los supuestos principales, ahora como entonces son:

- ❑ La comunidad y los controles políticos descansan en los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad.
- ❑ Estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la finalidad de obtener el bienestar de la comunidad.
- ❑ La discusión debe resultar en la obtención de ciertos grados de acuerdo, de consensos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- o El consenso es 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".²⁰

Al hablar de ciudades estado democráticas, se supone que los asuntos son 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 manera, en Grecia y Roma la Opinión Pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, el cual tenía su manifestación 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 las diversas ágoras de la ciudad.

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 hubieran jamás intentado prescindir de un sólo plebiscito".²¹ Y más aún 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. Sin embargo, no transcurrirán muchas semanas sin que se reuniera el pueblo romano, y en ocasiones hasta muchas veces en este espacio de tiempo. No solamente ejercía los derechos de la soberanía, sino una parte de los del gobierno. Tratava ciertos

²⁰ Gallo Romo, Olga Loc.cit.

²¹ Idem.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

asuntos; juzgaba ciertas causas, y este pueblo era en la plaza pública casi con tanta frecuencia magistrado como soberano".²²

La Opinión Pública, todavía como un 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, debido a que se daba por hecho que la voluntad social era indestructible "en tanto que varios hombres reunidos se consideraban como un solo cuerpo y no tienen más que una sola voluntad, relativa a la común conservación y al bien general".²³

Indudablemente el ejercicio ciudadano de la Opinión Pública tan notoriamente cotidiano y politizado tenía estrecha vinculación con la conformación estamental propias de las sociedades 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 sociedades democráticas, la Opinión Pública legitima al poder político, y avala las decisiones que los representantes favorecen con base en los intereses de sus representados.

Platón, al describir 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".²⁴

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.

²² Idem.

²³ Idem.

²⁴ Idem.

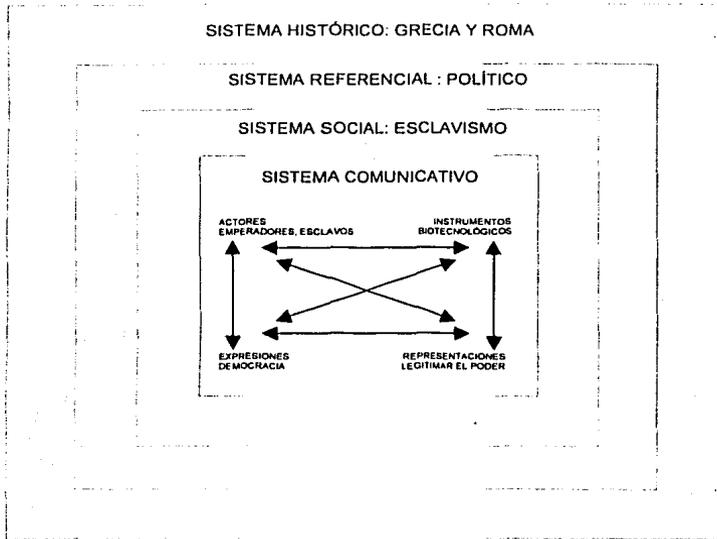
Desde el punto de vista de estos dos pueblos, mediante el ejercicio organizado de la libre expresión, se legitimaba el poder político y se obtenía el mayor bienestar público, gracias a que la voluntad general es indestructible y predomina sobre el interés individual.

Todo lo expuesto en los párrafos anteriores no quiere decir que la política fuera el único referente de la Opinión Pública en Grecia y Roma, sino sólo que era el tema que con mayor frecuencia ocupaba su tiempo. De este periodo es interesante recalcar:

- 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 las personas pueden ser persuadidas.
- La expresión de la Opinión Pública no es homogénea, es un conjunto de expresiones que tiene diversos sentidos y magnitudes. Esto resulta significativo porque se reconoce que la Opinión Pública no es una sola expresión, 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.
- 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 se 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.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN.

MODELO DEL PERIODO GRECO-ROMANO



1.4.4 La Opinión Pública en la Edad Media.

Hasta el siglo III de nuestra era, se registraron movimientos de pueblos seminómadas hacia lo que conocemos hoy en día como el centro de Europa. Eran pueblos con costumbres primitivas que llegaron con la intención de terminar con la fortuna del imperio romano de occidente, que se sostenía gracias a la habilidad de unos hábiles gobernantes.

La Edad Media es un periodo de la historia europea que transcurrió desde la desintegración del Imperio romano de Occidente, en el siglo V, hasta el siglo XV.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Este periodo implicó en su origen una parálisis del progreso, considerando que la edad media fue un periodo de estancamiento cultural, ubicado cronológicamente entre la gloria de la antigüedad clásica y el renacimiento.

"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."²⁵

Los grandes poderes de la Edad Media se concentraron en el Emperador y el Papa, siempre en una lucha constante. El Papa tenía una cierta preeminencia basada en el hecho de ser sucesor de San Pedro, primer obispo de Roma, a quien Cristo le había otorgado la máxima autoridad eclesiástica.

Sin embargo, la elaborada maquinaria del gobierno eclesiástico y la idea de una Iglesia encabezada por el Papa no se desarrollarían hasta pasados 500 años. La Iglesia a partir de entonces se vería como el centro de la existencia.

Desde este momento para los hombres de este periodo el elemento ordenador de su existencia y de la naturaleza será Dios, quien disponía a través de sus representantes divinos en la tierra los reyes o señores feudales.

Con este tipo de ideas el pueblo tenía pensamientos y acciones que giraban 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 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 debían 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

²⁵Idem.

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.²⁶

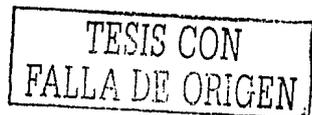
En la Edad Media la Opinión Pública se modificó bastante al perder su relevancia política a cambio de la religiosa, tanto que la autoridad de los clérigos se destacó, de tal manera que hasta los reyes acudían para arreglar sus diferencias o problemas, pues consideraban su respuesta, y sobre todo la del Papa, como aquella palabra determinante para solucionar cualquier problema que tuvieran.

Asimismo, se puede observar que el matiz político que manejaban los romanos de la Opinión Pública se confundió con lo religioso.

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

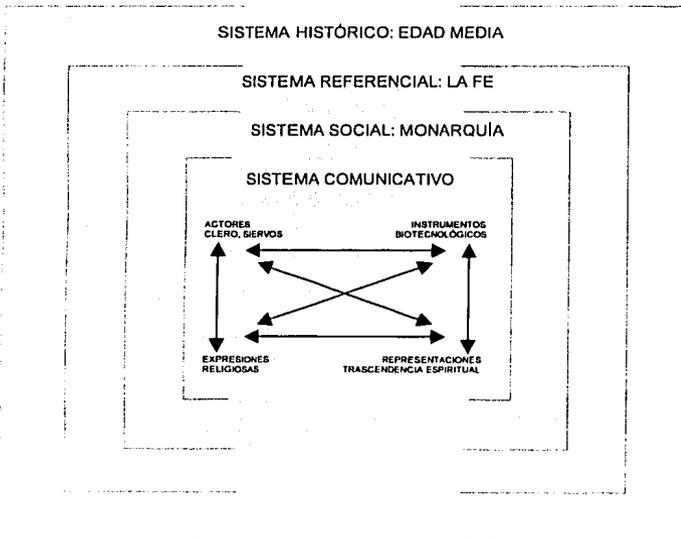
- 1) El referente más importante de la Edad Media era la fe (en su ámbito religioso), que vista como institución es la que asegura la sobrevivencia eterna de los individuos en sí mismos.
- 2) La expresión de la Opinión Pública puede tener otros referentes que no son políticos, siempre y cuando se traten de temas de interés del grupo social y que entren dentro de las categorías que se han señalado como asuntos de índole pública.

²⁶ Idem



- 3) Conocer la expresión de la Opinión Pública de un determinado grupo social no es garantía del saber válido.²⁷

MODELO DE LA EDAD MEDIA



1.4.5 La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo

La Edad Media tiene su fin en el mundo occidental a fines del siglo XV, en este siglo empieza una nueva cosmovisión conocida como Renacimiento. Se le conoce de esta forma porque, después del periodo de oscurantismo dominado por la Iglesia renacen las artes, la ciencia y la tecnología, que no habían encontrado cabida dentro del medievo.

²⁷ Idem.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Una de las ideas principales del renacimiento fue reconocer la inexistencia de dios. Con esta nueva visión de lo divino había que construir una nueva forma de gobierno de acuerdo a la nueva concepción que tiene el hombre del universo y de sí mismo; la nueva forma de gobernar descansaría en aquel gobierno en el cual el concepto de democracia estuviera presente.

Las ideas del pensamiento liberal del siglo XVIII dieron pauta para conceptuar preceptos opuestos, por ejemplo se hablaba de Individuo-Nación, Sociedad-Estado, Voluntad General-Voluntad individual. Este pensamiento representaba al Estado en su conjunto, el cual, rechazaba la existencia de partidos políticos, asociaciones corporaciones.

El Estado representaba la voluntad general porque tenía la capacidad de la reflexión y de la razón.

El pensamiento ilustrado, representado por el Estado busca el bienestar de la comunidad o mayoría a través de la voluntad general de ellos mismos, negaba la voluntad individual ya que esta representa intereses individuales y egoístas.

"Al respecto, Rousseau en su denominado Pacto Social señala que una sociedad no puede formarse ni regirse bajo principios individuales y por ende egoístas, sino por una voluntad general que busque en el mejor de los casos el bienestar para la comunidad o mayoría.

Y aunque de cada individuo se forma la voluntad general, éste no podía ejercer un poder ejecutivo el cual siempre estaba en manos de los funcionarios públicos o el Estado.

Rousseau, diferenciaba entre voluntad general y voluntad egoísta de los sujetos, si cada sujeto atendía a lo que su conciencia le dictaba como más idóneo para la

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

comunidad, manifestaba una voluntad general; si por el contrario, acudía a su propio interés, expresaba una voluntad egoísta.²⁸

En ese sentido surge una controversia respecto a lo que es la Opinión Pública, se cuestiona si ésta es un conjunto o suma de opiniones individuales o por el contrario es una reflexión elaborada por individuos ilustrados, racionales y concedores del asunto público.

Por ello, como primer acercamiento se podría decir que el origen del concepto de Opinión Pública es una abstracción de una realidad interrelacionada entre lo social (grupos) y lo comunicativo (individuos), es decir, se trata de un campo que cuenta con la intersección de dos temáticas que se requieren mutuamente, pero que se manifiesta además de cómo una intersección como una nueva temática, es decir como un nuevo campo a estudiar.

Desde esta perspectiva la doctrina liberal trató acabar con el régimen anterior, pero a su vez negó el sufragio universal o la democracia directa, ya que se decía el representante o gobernante manifestaba la voluntad de toda la nación y no la de un grupo social.

"De esta forma, el sufragio restringido pretendía seleccionar a aquellos sobre los que pesaba la presunción de no tener más interés que el general. Esto sólo era posible con quienes poseían preparación que les permitía ver más allá de su propio beneficio y aquellos que contribuían al sostenimiento del Estado, pues les preocuparía la prosperidad de éste y de sus ciudadanos."²⁹

La mal llamada democracia del liberalismo consistía en que sólo aquellas personas que no se pudieran corromper se podrían elegir, y éstas son las que defienden el interés de la nación, aunque esos intereses nos sean los mismos de la gente del pueblo, ya que este tipo de personas son egoístas, pero son ellos quienes deben

²⁸ Idem.

²⁹ Idem.



votar por quienes sí defienden los intereses de la nación, pero no los de los electores.

Surge entonces el parlamento, al cual le corresponde en exclusiva dictar la ley y a través de esta manifestar la voluntad general. Los individuos desde esta posición tienen una participación mediata no directa a través de la Opinión Pública que el parlamento debía de tomar en cuenta para determinar cual era la voluntad general.

Con estos presupuestos del Estado liberal, surge la distinción entre Opinión Pública representada por la sociedad capaz de expresarse colectivamente a través de la misma, y la voluntad general representada por el Estado con la capacidad de tomar decisiones y construir las leyes.

"La Opinión Pública manifestaba la opinión de "lo mejor para todos", la segunda era mera doxa, conjeturas parciales e interesadas carentes de racionalidad.

Para procurar el tránsito de las opiniones a la Opinión Pública se hace necesario un medio discursivo que permita ponerse de acuerdo en qué era lo mejor para la nación. Esta discusión aseguraba la racionalidad"³⁰

De esta forma la Opinión Pública se forma por el ejercicio de los derechos civiles como la libertad de expresión y libertad de imprenta que permitieron la difusión de las ideas, la discusión y el debate público.

Los individuos que pueden formar Opinión Pública son aquellos que tienen capacidades como leer y escribir, compartir ideas para llegar a formular una auténtica Opinión Pública.

"En el marco jurídico de la ilustración la Opinión Pública se sometió al proceso discursivo, en plena facultad de libertadores, el intercambio de luces y la reflexión

³⁰ Idem.

sobre puntos de vista propios y ajenos, que resultaban en un acto de decisión manifestado por la mayoría y que determinaba la voluntad general."³¹

El pensamiento liberal (liberalismo) abarca de la segunda mitad del siglo XVIII, aparece como la filosofía de la clase burguesa y se define por su confianza en el hombre como ser racional y libre, por el progreso y por la felicidad universal, por la creencia en una armonía natural, social, su visión individualista, pragmática y utilitarista de la vida, etc.

Los liberales trasladan al terreno de la vida pública su idea de mercado y las leyes de la oferta y la demanda, también regularán el intercambio de opiniones. Las ideas de soberanía y participación política, el poder de la razón y la libertad de expresión serán las encargadas de poner en funcionamiento el debate público.

El mercado se ha cambiado por el público y los productos, por las opiniones; y, así como el precio es el resultado del regateo anónimo de todas aquellas personas interesadas en un producto, la Opinión Pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema común.

"La Revolución Francesa es la revolución liberal por excelencia y con ella triunfa la libertad de expresión, pero como ya se mencionó anteriormente, la Opinión Pública ya venía practicándose años atrás por los ministros fisiocráticos de Luis XVI."³²

La verdad y la justicia ya no dependen del poder establecido, sino de la sociedad, entendida ésta como un organismo de discusión libre, donde todos pueden opinar, escuchar, plantear problemas.

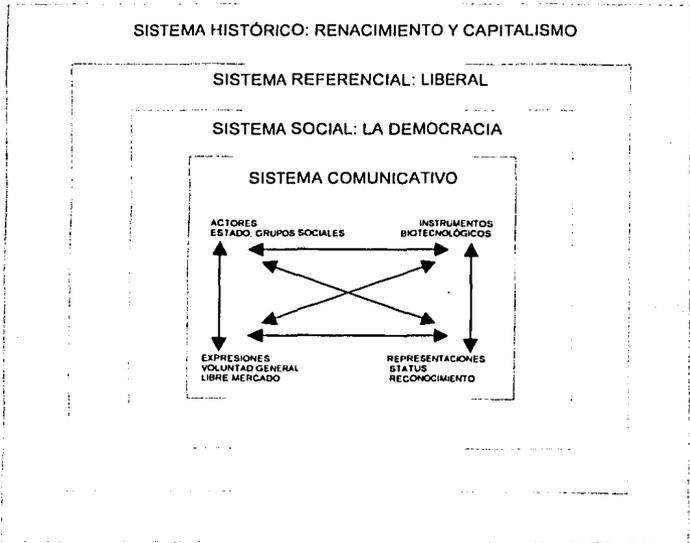
La expresión de la Opinión Pública es diversa, contradictoria, plural y persuasora sobre diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobre-vivencia del mismo grupo y que cobra importancia para otros grupos sociales sólo en la medida

³¹ Idem

³² Idem

en que le afecten a otros grupos, por lo cual cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros grupos de la importancia de prever fenómenos.

MODELO DEL RENACIMIENTO Y CAPITALISMO



1.4.6 Vertientes actuales de la Opinión Pública

En la actualidad los estudios de Opinión Pública tienen dos vertientes:

- Aquellos que tratan de conocer la Opinión Pública de algunos grupos sobre un tema específico.
- Aquellos que tratan de hacer una teoría de la expresión de la Opinión Pública.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

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 hacen. 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 dilucidada a grandes rasgos la ontogenia comunicativa de la expresión de la 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:

- El código empleado por los medios de comunicación masiva para incluir temas.
- 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:

1. Muertes
2. Guerras
3. Enfermedades
4. Religión
5. Forma de vida cultural
6. Política
7. Economía
8. Educación
9. Relaciones sociales
10. Medios de comunicación
11. Emociones

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Cada uno de éstos referentes tiene tres variables:

- a) El grado de afectación a la sobrevivencia
- b) El número de afectados
- c) 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 disciplinas, 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 en el ámbito 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. 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, ni 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.

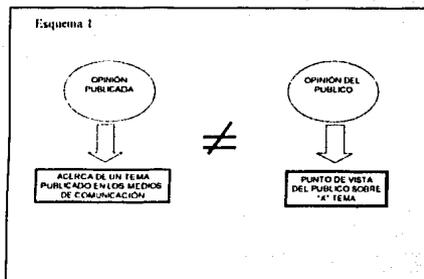
En un escrito de Guido Lara titulado "¿Existe la Opinión Pública?" se explica que al tratar de entender el concepto de Opinión Pública y su aplicación social y económica es necesario hacer la distinción entre opinión del público y la opinión publicada:

"Mientras que la opinión publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado,

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

la opinión del público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre el asunto"³³.

Opinión publicada y opinión del público no son lo mismo y afirmarlo implicaría suponer que las opiniones de todos los grupos sociales se reflejan equilibradamente (en cantidad y calidad) en los medios de comunicación, lo cual evidentemente es falso": (Véase el esquema 1)



Guido Lara considera que también es importante hacer otra distinción: hay un grupo de personas que al hacer uso de los medios de comunicación masiva hacen alusión de la Opinión Pública, hablan por ella, expresan la opinión del público; sin embargo, tal alusión, en la mayoría de las veces es sólo un argumento usado sin ninguna validez dado:

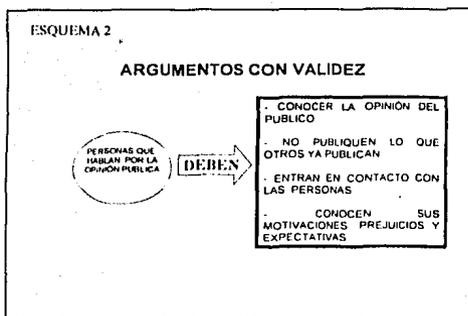
"... que en gran medida, esa alusión es fabricada, maquinada por agentes y dispositivos que compiten por ser quienes la expresen (aunque sea dando la impresión de que tan sólo la analizan y la ponen en claro). De manera que esta coalición de investigadores, analistas políticos, consultores, publicistas, asesores en mercadotecnia política

³³ Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para obtener el grado de Maestría en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Autónoma de México, Tomado de Lara, Guido. ¿Existe la opinión pública? <http://planet.com.mx/media/edicion23/opinion.htm> con fecha de consulta del 16 de abril de 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

y periodistas, hace uso conjunto de sus tecnologías para dar vida a una Opinión Pública que ellos mismos han creado".³⁴

Por el contrario, quienes hablan por la Opinión Pública deberían ser aquellos que conocen la opinión del público, que no publican sobre lo que otros han publicado, que han entrado en contacto con las personas de carne y hueso, que han comprendido las motivaciones, intereses, prejuicios y expectativas del público. (Véase el esquema 2)



A manera de resumen de este apartado, que también anota Nicolás Loza³⁵, se hacen algunas diferencias entre el modelo clásico (ilustración) y la actualidad, con respecto a la temática de interés:

1. En el modelo clásico de la Ilustración, la Opinión Pública resulta de la agregación de opiniones individuales, emitidas por ciudadanos informados que ocupan la esfera pública en calidad de iguales, todos ellos críticos, atentos al quehacer gubernamental, que generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en

³⁴Idem

³⁵Gallo Romo, Olga Avances del trabajo de tesis para obtener el grado de Maestría en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Autónoma de México. Tomado de Loza, Nicolás. <http://www.unam.mx/serhem/nacional/1997/may97/06may97/06pa212.html>

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

diarios, folletines, cafés, grupos de discusión, entre otros sitios públicos, con el supuesto de que terminará imponiéndose el mejor argumento.

2. En la actualidad la Opinión Pública se conoce por la mediación y exhibición de encuestas, donde los individuos, en su mayoría que no en su totalidad, están desinformados y desinteresados en la cosa pública, que no generan sino que absorben una agenda de discusión y expresan en sus respuestas monosílabos a no complicadas preguntas sobre circunstancias complejas de la marcha del país y de los asuntos de su administración.

3. La dinámica actual de la Opinión Pública se da:

3.1 En la actualidad quienes producen la opinión y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población total y cada vez menos en términos relativos, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios impresos o electrónicos. Es decir, dependen de su visibilidad.

3.2 Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas, que hacen de las opiniones un asunto de competencias especializadas.

3.3 Los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la Opinión Pública, devienen en verdaderos intermediarios, también con intereses propios, entre la clase política y quienes la sustentan, y entre éstos y el gran público.

3.4 La actual esfera pública está fragmentada. Por un lado perduran los individuos semejantes al ciudadano clásico de la Ilustración, informados, interesados, orientados por el arquetipo racional y con acceso a los medios de comunicación, que participan de la discusión pública: son los periodistas, los expertos, los políticos, algunos empresarios y profesionistas, entre otros. En la otra esquina, casi como una muda audiencia, se amontona el público en su mayoría

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

desinteresado y desinformado, o si que quiere, informado o interesado a medias.

- 3.5 Quienes dicen sustentar la Opinión Pública transitan los parajes de la esfera pública clásica, los de la Opinión Pública ilustrada; en tanto, la audiencia de la política y de la información sobre los asuntos públicos, la inmensa mayoría de la población adulta, despliega sus opiniones como opinión popular a través de los registros de encuestas.
- 3.6 Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta; a lo más, registran lo que llama disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen, verbalmente, que harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia.
- 3.7 Las encuestas se hacen, se publican, se organizan, almacenan y se usan como anclas de verdad. Y a pesar de las peculiaridades de la opinión popular, dicho uso no resulta tan exagerado, pues su medición, cuando se hace con seriedad, registra con los márgenes de precisión y confianza que las técnicas probabilísticas permiten cuantificar, las preferencias públicas con el acierto que la experiencia ha documentado sobradamente, más aún tratándose de cuestiones electorales en competencias democráticas.
- 3.8 Pensar que en general el público miente a los encuestadores, o que la mayoría de las agencias de investigación fabrican resultados. Carece de sustento empírico. Ciertamente un entrevistado puede exagerar o minimizar, exhibir u ocultar y a veces simplemente mentir en determinados temas y circunstancias, pero buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias y temas, para anticiparse a sus efectos. A su vez, sin duda que hay agencias de investigación, como en cualquier otra actividad humana, dispuestas facturar datos a la medida del solicitante, pero son las menos y en el mercado de la

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

credibilidad, principal activo de la bolsa demoscópica, terminan naufragando.

- 3.9 La opinión política que registra una encuesta tampoco agota el conocimiento de lo político, el que es más complejo que los dichos de los individuos acerca de sí y de sus relaciones, pues se considera que la realidad social se estructura en diversos momentos: el cultural, el de la conciencia práctica y el de la conciencia discursiva. El primero, el paraje de los significados sociales, debe entenderse mediante un esfuerzo hermenéutico. El segundo, el de la conciencia práctica, es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participante, que informan lo que hacen los grupos e individuos, y cómo lo hacen, cuáles son sus usos y cuáles sus costumbres. Y por último, el campo de la conciencia discursiva, tiene en las entrevistas, estructuradas o no, pero también en el registro de mensajes, sus técnicas de indagación propias.
- 3.10 En síntesis, los registros de la opinión popular en materia política, es decir las encuestas, dan cuenta de una dimensión de la relación que las personas guardan con el sistema político, pero subsisten otras que sólo pueden penetrarse a través de técnicas de investigación diferentes. En otras palabras, mal hablamos si pensamos que la encuesta agota la complejidad de la vida política de los individuos, por simple que ésta sea. Pero mal hablamos también, si pensamos que la encuesta nada desentraña.
- 3.11 Una encuesta registra un dicho. El dicho sobre una preferencia o una posible acción. La encuesta electoral podría presentarse así: tal proporción de la población ha dicho que votará por un político y tal proporción que lo hará por su rival.³⁶

³⁶ Idem.

1.4.7 Aportaciones de las investigaciones norteamericanas a la Opinión Pública

Uno de los pioneros en este campo de investigación fue Samuel A. Stoufer, realizaba investigaciones con métodos empíricos a problemas sociales, en principio analizaba los efectos de la depresión en los Estados Unidos, y la compilación de datos tocantes a la condición de los negros durante los treinta.

Al inicio de la segunda guerra mundial dirigió la Rama de Información y Educación del Ejército de los EUA, reuniendo a un grupo de científicos sociales para examinar cuestiones tocantes a la prosecución de la guerra.

Durante el macartismo de comienzos de los cincuenta, dirigió encuestas nacionales para examinar los efectos de la cruzada anticomunista.

El legado de Stoufer continúa en los diseños de estudio que actualmente se utilizan, métodos de muestreo, diseños de cuestionario, lógica de análisis, entre lo más importante.

Paul F. Lazarsfeld también contribuyó en el desarrollo de la investigación por encuestas, específicamente la comunicación política. Construyó técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas sociales.

Lazarsfeld empleó un equipo mecanizado como procesador de datos para dilucidar y formalizar la lógica del análisis de encuestas. Formó el Centro Permanente de Investigaciones de los Métodos de Encuesta, empezando con la organización de la Oficina para Investigación Social Aplicada, en la universidad de Columbia.

Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y preparar a jóvenes científicos sociales quienes participaron y crearon instituciones de gran importancia como: el Centro Nacional de Investigación de la Opinión, de la Universidad de Chicago; el Centro de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan y el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de California en Berkeley.

Por otro lado la Oficina del Censo de los Estados Unidos contribuyó al campo del muestreo y la recolección de datos, creó definiciones estandarizadas para muestreo y métodos para aplicar estas definiciones de campo.

1.4.8 Características científicas de la investigación por encuesta

Para la investigación mediante el uso de encuestas se facilita la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico. Su formato permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de los datos obtenidos de manera lógica.

Mediante el examen de cientos y aun miles de interrogados en las encuestas, es posible, poner a prueba proposiciones complejas que incluyen diversas variables de interacción simultánea.

"Es conveniente señalar que la investigación por encuestas no es más que uno de los muchos instrumentos de investigación de que disponen hoy los investigadores sociales. Los métodos de encuesta no son apropiados para muchos temas de investigación, ni constituyen necesariamente el mejor enfoque a ciertos temas a los que razonablemente se puedan aplicar. Sin embargo, puede emplearse con provecho en el examen de muchos temas sociales y ser especialmente eficaz cuando se le combina con otros métodos."³⁷

La práctica de las encuestas en este momento exige una discusión teórica que en estas primeras etapas se centra especialmente en la naturaleza de los cuestionarios ¿Cómo confeccionar las preguntas, cómo y quién debe formularlas, a través de que medio? entre otros aspectos.

³⁷ Gallo Romo, Olga. Loc.cit.



"Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, debe adoptar una actitud determinista. Y cada vez que el formato de la encuesta le permita hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto aclarará el sistema determinista de causa efecto."³⁸

El formato de la encuesta permite hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto es parte del sistema determinista de causa efecto.

Las encuestas de muestreo casi nunca se efectúan con el propósito de describir la muestra particular que se está estudiando; más bien se efectúan con el propósito de comprender la población más general entre la cual inicialmente se tomó la muestra.

De manera similar, los análisis explicativos en la investigación por encuestas tienden al desarrollo de proposiciones generalizadas acerca del comportamiento humano.

"Los métodos de investigación por encuesta facilitan la apertura de la ciencia, ya que incluye la recolección y cuantificación de datos, que se convierten en fuente permanente de información. Es posible analizar un cuerpo determinado de datos de encuesta poco después de ser recabados y encontrarse que confirman una teoría particular de la conducta social. Si la teoría misma pasa después por modificaciones, siempre será posible volver al conjunto de datos y reanalizarlos desde la nueva perspectiva teórica. Esto no sería tan fácil en el caso de métodos de investigación menos rigurosos y menos específicos."³⁹

1.4.9 La Ética en los Estudios de Opinión Pública

Este código de ética es una extracción del trabajo de la Licenciada Olga Gallo Romo, quien realiza una investigación respecto a la Opinión Pública en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México.

³⁸ Idem.

³⁹ Idem.



En este apartado se transcribirá un código de ética de opinión que tiene como finalidades:

1. Reconocer la importancia social y moral de quienes se ven involucrados en los estudios de Opinión Pública, dado que estos estudios se han convertido ya no sólo en una forma de conocer la Opinión Pública de grupos sociales específicos, sino también como una estrategia para la conquista del poder político y económico.
2. Permitir al lector una posible reflexión acerca del contenido de este código de ética.
3. Que la sustentante tenga presente este código.

En estas líneas no se pretende, por incapacidad teórica y de práctica en la temática de la ética, por parte de quien escribe, realizar un análisis o comentarios sobre tal código, pero sí importa resaltar que cualquier actividad humana, y por ende social, tienen una afectación a otras personas, sobre manera cuando se trata de la Opinión Pública de un grupo social, puesto que quien investiga se asume como un portavoz de los encuestados, porque se puede legitimar de alguna u otra manera una toma de decisión que afecte a los miembros del grupo social. Es por ello, que una obligación, así considera la sustentante, de cualquier investigador social es apearse a un código, a un conjunto de reglas valorales que le permitan guiar, desde lo humano, los procedimientos, el tratamiento y la publicación de los resultados. A continuación la transcripción:

CODIGO DE ETICA

La filosofía del Código de Ética pretende garantizar la calidad y profesionalismo de toda empresa o miembro. Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la investigación de mercados y Opinión Pública en México.

Disposiciones Generales

Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la actividad de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México. Es responsabilidad de los

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN.

miembros de la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública (AMAI) conocerlas, acatarlas y difundirlas entre sus empleados, subcontratados y clientes, así como denunciar ante el Consejo Directivo de la Asociación a quien o quienes las violen.

Toda circunstancia no prevista por el siguiente Código será resuelta por la Comisión de Honor, el Consejo Directivo o la Asamblea de Asociados, según lo determine el órgano consultado.

Este Código fue aprobado por la Asamblea de Asociados el día 10 de febrero de 1993.

Responsabilidad con los informantes

1. El informante de estudios de mercado y Opinión Pública deberá recibir seguridad, ya sea en forma escrita o verbal, que sus datos y respuestas:

- A. Serán manejados en estricta confidencialidad, de tal modo que el/los receptor(es) de la investigación sólo recibirán datos agregados sin personalizar nombres o empresas participantes en el estudio
- B. No implicarán contactos posteriores salvo los necesarios que requiera el diseño de investigación o los controles del mismo (como visitas de supervisión ya sea por parte del cliente o de la empresa de Investigación). Quien realice estos controles lo deberá hacer de forma absolutamente profesional, evitando que se hagan visitas múltiples para la validación, o bien alguna otra conducta que pudiera hostigar o avergonzar al informante.
- C. No se utilizarán para actividad alguna que no sea la Investigación, tales como lista de correos, catálogos para ventas, directorios, etcétera.

2. Se deberá resguardar el derecho del informante a no participar en investigaciones o interrumpir su participación si así lo desea.

3. Antes de que el informante participe en el estudio se le hará conocer la(s) retribuciones que obtendrá en caso de haberlas

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4. Salvo en los casos estrictamente indispensables, en que la metodología utilizada lo requiera, a petición del informante, se le deberá advertir de antemano el tipo de observación o registro que se empleará para recabar sus respuestas
5. En todos los casos el informante debe tener la seguridad de que participa en una Investigación genuina, y no en algún otro tipo de actividad mercadotécnica (como promoción, venta directa, distribución, etc.)
6. El informante deberá tener conocimiento previo del nombre de la Empresa de Investigación, y si así lo requiere, los datos generales de identificación de dicha Empresa de Investigación que se responsabiliza del estudio, asegurándole que recibirá atención en caso de queja.
7. El investigador deberá tener plena seguridad que la participación del informante no implica riesgo o responsabilidad alguna, inmediata o posterior para su persona
8. Si el estudio requiere entrevistar niños, en el caso de una negativa por parte del padre/madre, tutor o algún adulto responsable, no se llevará a cabo la entrevista.
9. La Empresa de Investigación deberá asegurarse que la metodología utilizada y los temas estudiados no provoquen hostigamiento y/o molestias en el informante. Asimismo deberá exhortar a sus Clientes a que tomen en cuenta lo anterior al acordar el diseño de la metodología aplicable en cada caso, que responda a sus necesidades de información.

Responsabilidad social

10. En todos los casos se deberá respaldar el propósito legítimo de la Investigación que es ayudar a los receptores de los estudios a conocer el estado y avance de sus mercados y públicos, así como desarrollar estrategias que redunden en el bienestar de la sociedad en general.
11. Los miembros de la AMAI se comprometen a no llevar a cabo o participar en actividad alguna que confunda la Investigación de Mercados y de Opinión Pública con la recolección y uso de información para:
 - A. Conocer o evaluar la actuación personal del informante con fines legales, políticos, laborales, financieros, crediticios o de otra índole

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- B. Formar listas, registros o bancos de datos con cualquier otro propósito que no sea la Investigación de Mercados y de Opinión Pública
- C. Espionaje de cualquier tipo
- D. Cobranza de deudas
- E. Influir en actitudes o conductas del informante
- F. Intentos directos o indirectos de ventas de productos o servicios

Responsabilidades mutuas con clientes y receptores de los estudios

12. Las relaciones entre una Empresa de Investigación de Mercados y Opinión Pública y los Clientes para los cuales se conducen estudios deben ser de tal naturaleza que generen confianza y respeto mutuo. Deben ser caracterizadas por su honestidad y confidencialidad.
13. El proveedor de Investigación y Cliente podrán establecer un acuerdo de trabajo en la forma en que mejor les convenga, siempre y cuando se asegure el cumplimiento de este Código.
14. Sin compromiso alguno de aceptación, el proveedor de Investigación presentará al Cliente que lo solicite una propuesta de trabajo que especifica claramente:
- A. Objetivos y propósitos del estudio
 - B. La metodología que se recomienda
 - C. El procedimiento de investigación que se seguirá
 - D. El tipo de producto que se ofrece entregar al término del proyecto
 - E. El tiempo estimado para realizar el proyecto
 - F. El costo de la investigación y las condiciones de pago del mismo
15. El Cliente tiene el derecho de solicitar a varios proveedores propuestas diferentes al mismo proyecto, bajo la inteligencia de que ninguno de los concursantes conocerá el contenido de otra propuesta que no sea la propia ni antes ni después de asignado el proyecto.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

16. El estudio deberá conducirse de acuerdo a la propuesta aprobada. Sin embargo, si en el transcurso del proyecto es notoria la necesidad de efectuar modificaciones, éstos deberán ser aprobados de común acuerdo entre Cliente y Empresa de Investigación

17. En el caso de que el proyecto requiera la participación de Empresas subcontratadas (mexicanas o extranjeras), se hará del conocimiento del Cliente, si así lo requiere, los datos del subcontratado así como la(s) fase(s) del proyecto que realizarán. Aún así, toda la responsabilidad ante el Cliente será del proveedor final del proyecto

18. El proveedor de Investigación asumirá por completo la responsabilidad civil, legal, laboral o de cualquier tipo de los recursos humanos y técnicos que emplee en la realización de la Investigación

19. El Cliente tendrá derecho a recibir información sobre el progreso del proyecto, y a supervisar las fases que juzgue necesario, siempre y cuando no obstaculice el cumplimiento de la Investigación o ejerza acción que vaya en contra alguna de las normas de este Código

20. Salvo que exista un convenio escrito que indique lo contrario, el Cliente no tiene ningún derecho de exclusividad oral), el investigador buscará distinguir aquello que corresponda a los resultados propiamente de la Investigación y sus juicios, opiniones o interpretaciones al respecto

23. Salvo que se acuerde lo contrario entre el Cliente y la Empresa de Investigación, al proporcionar un producto de Investigación se deberá especificar la siguiente información:

- A. La identidad del Cliente, el propósito y objetivos del estudio y los nombres de los subcontratistas o asesores externos que hayan colaborado en el proyecto
- B. La descripción conceptual y numérica de la muestra, tanto planeada como efectiva, y su cobertura geográfica. Cuando sea relevante, deberán agregarse los criterios de ponderación y expansión empleados en el cálculo de datos, así

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

como los niveles de confiabilidad de los resultados y las fuentes posibles de sesgo estadístico

- C. Una descripción del método empleado para recabar la información, los controles seguidos para verificarla y validarla, y las fechas en que se hizo
- D. Si las hubiera, las fuentes de las que se obtuvieron datos secundarios para el proyecto
- E. Descripción y/o copia de los instrumentos de Investigación empleados para registrar los datos y respuestas de los informantes
- F. Los resultados obtenidos indicando la muestra o submuestra a que corresponden

24. El proveedor de Investigación elegirá el formato más adecuado para presentar la información al Cliente, siempre y cuando no contradiga las normas de este Código

Uso de la información recabada

25. Los productos de Investigación tales como reportes, presentaciones, bases de datos u otro que se haya acordado serán propiedad del Cliente del estudio, bajo el entendido que no los podrá distribuir en ninguna forma a terceros no autorizados de común acuerdo con el proveedor de la Investigación

26. Para la publicación de resultados deberá haber consentimiento mutuo del Cliente y el Proveedor de la Investigación, especificando de común acuerdo los detalles que se publicarán y los que se mantendrán en confidencialidad, tanto resultados como los nombres del Cliente y el Proveedor

27. En el caso de estudios sindicados o multicliente, los receptores del estudio aceptarán la no-exclusividad de los resultados, y la propiedad de los mismos por parte del proveedor de la Investigación. Así mismo se les debe informar a cada uno de los Clientes involucrados acerca de la existencia de otros participantes pero no necesariamente su identidad

28. Los registros que en cualquier formato se hayan empleado para recabar la información permanecerán en custodia del Proveedor de Investigación y/o sus subcontratados para ser destruidos una vez que se cumpla un plazo previamente estipulado.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 2

El área de trámite en la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 2

El área de trámite en la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal

Este capítulo incluye un recorrido que dio origen a la Secretaría de Educación Pública, su origen, desarrollo, objetivos y funciones, además de la un breve recuento de la Educación Tecnológica en nuestro país, su desarrollo y la situación que guarda en estos tiempos en donde la Dirección de Educación Tecnológica Industrial rige este modelo educativo a nivel nacional y en el Distrito Federal la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal. También se da a conocer los objetivos, funciones y objetivos de estas dependencias gubernamentales.

Se mencionan además las características generales del universo al que se le aplicará el estudio y la problemática que presentará este grupo social. También se menciona brevemente la temática a tratar, que en este caso se refiere al servicio de trámite que presta la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal a los Centros de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios del Distrito Federal.

2.1 Ubicación Histórica de la Secretaría de Educación Pública

En este apartado se menciona el origen de la Secretaría de Educación Pública, haciendo un breve recorrido por su origen, desarrollo, objetivos y funciones.

2.1.1 Origen

Para 1919, la educación pública resentía la falta de una adecuada organización, tan sólo en el Distrito Federal, quedaban abiertas 148 de las 344 escuelas existentes en 1917.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"De acuerdo con las ideas defendidas por Carranza acerca de la autonomía municipal, en la Constitución de 1917 se suprimió la Secretaría de Instrucción Pública y Bellas Artes, pues contraría a la aspiración de democratizar la administración educativa, sólo abarcaba al Distrito Federal y los territorios federales."⁴⁰

A pesar de estas intenciones, los municipios fueron incapaces de afrontar el problema de la educación.

Con la llegada de Adolfo de la Huerta al poder, se iniciaron los cambios para poner remedio a esta situación.

En primer término, se le otorgó al Departamento Universitario la función educativa que tenía el gobierno del Distrito Federal.

Para cumplir con la democratización de la administración educativa, y con los postulados del Artículo Tercero Constitucional, era necesaria una acción a nivel nacional, pues no era suficiente con sólo declarar la educación gratuita, laica y obligatoria, se necesitaba tomar medidas para realizarla.

2.1.1.2 Desarrollo

El Proyecto de crear una Secretaría de Educación Pública Federal, requería de una reforma constitucional; en tanto esto ocurría asume la rectoría de la Universidad Nacional, el Licenciado José Vasconcelos Calderón, quien se había revelado como uno de los más firmes partidarios de dar a la educación carácter federal.

"Como rector de la Universidad y titular del Departamento Universitario, el Licenciado Vasconcelos inició la formulación práctica del proyecto, inició diversas medidas con el objeto de reunir a los distintos niveles educativos; depuró las direcciones de los planteles, inició el reparto de desayunos escolares y llevó a cabo su idea

⁴⁰ Manuel de Inducción al Servicio Público de la S.E.P.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

fundamental: que la nueva Secretaría de Educación tuviese una estructura departamental.

Los tres departamentos fundamentales fueron:

- 1) El Departamento Escolar en el cual se integraron todos los niveles educativos, desde el jardín de infancia, hasta la Universidad,
- 2) El Departamento de Bibliotecas, con el objeto de garantizar materiales de lectura para apoyar la educación en todos los niveles, y
- 3) El departamento de Bellas Artes para coordinar las actividades artísticas complementarias de la educación.⁴¹

Más adelante se crearon otros departamentos para combatir problemas más específicos, tales como la educación indígena, las campañas de alfabetización, etcétera.

Vasconcelos asumió las tareas educativas desde la perspectiva de vinculación de la escuela con la realidad social; en su discurso de toma de posesión como rector de la Universidad afirmó:

"Al decir educación me refiero a una enseñanza directa de parte de los que saben algo, a favor de los que nada saben; me refiero a una enseñanza que sirva para aumentar la capacidad productiva de cada mano que trabaja, de cada cerebro que piensa (...) Trabajo útil, trabajo productivo, acción noble y pensamiento alto, he allí nuestro propósito (...) Tomemos al campesino bajo nuestra guarda y enseñémosle a centuplicar el monto de su producción mediante el empleo de mejores útiles y de mejores métodos. Esto es más importante que distraerlos en la conjugación de los verbos, pues la cultura es fruto natural del desarrollo económico (...)".⁴²

⁴¹ <http://www.sep.gob.mx>

⁴² Idem.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Con estas ideas, se creó la Secretaría de Educación Pública el 25 de septiembre de 1921 y cuatro días después, se publicó en el Diario Oficial el decreto correspondiente.

El 12 de octubre de ese mismo año, el Licenciado José Vasconcelos Calderón asume la titularidad de la naciente Secretaría. Una nota de prensa de la época lo refiere de esta manera:

NUEVA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

"Ciudad de México, 12 de octubre de 1921. Hoy se nombró al Licenciado José Vasconcelos para encabezar la flamante Secretaría de Educación Pública. Como rector de la Universidad Nacional, Vasconcelos sostuvo firmemente la campaña que pugnaba porque se fundara una secretaría de estado que se ocupara de los asuntos educativos.

A diferencia de la que se organizó en 1905 y que fuera suprimida por la Constitución de 1917, la nueva dependencia tiene alcances nacionales."⁴³

En sus inicios la tarea de la Secretaría de Educación Pública se caracterizó por su amplitud e intensidad: organización de cursos, apertura de escuelas, edición de libros y fundación de bibliotecas; medidas éstas que, en su conjunto, fortalecieron un proyecto educativo nacionalista que recuperaba también las mejores tradiciones de la cultura universal.

En el rubro de los maestros, en 1921 aumentó, en educación primaria, de 9,560 en a 25, 312, es decir, se registró un aumento del 164.7 por ciento; además existían 35 escuelas preparatorias, 12 de abogados, siete de médicos alópatas, una de médicos homeópatas, cuatro de profesores de obstetricia, una de dentistas, seis de ingenieros, cinco de farmacéuticos, 36 de profesores normalistas, tres de enfermeras, dos de notarios, diez de bellas artes y siete de clérigos.

⁴³ Idem.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En materia de enseñanza técnica, Vasconcelos rechaza el pragmatismo de la escuela norteamericana sustentada por Dewey, lo que no significa rechazo al trabajo manual, éste se aprecia pero sin descuidar la necesidad del razonamiento y del conocimiento teórico.

"En la política educativa oficial se propuso la ampliación de la infraestructura y extensión de la educación, así como la elevación no sólo de la calidad, sino de la especialización.

"Sin embargo, a pesar de los avances logrados en el impulso inicial de la Secretaría, la lucha electoral por la sucesión presidencial de 1924, que desembocó en la rebelión delahuertista y, las presiones norteamericanas plasmadas en los compromisos acordados en las conferencias de Bucareli, limitaron el alcance nacionalista que se pretendía en el proyecto vasconcelista, pues aunque no se abandona el proyecto original, éste se modera".⁴⁴

2.1.3 Objetivos de la Secretaría de Educación Pública

- "Asegurar la educación básica a toda la población. Procurar a todos los mexicanos el uso del alfabeto y educación básica indispensable que mejore la calidad de su vida y les permita participar en el desarrollo nacional.
- Vincular la educación terminal con el sistema productivo de bienes y servicios social y nacionalmente necesarios. Este es el objetivo que orientará el desarrollo de los diversos sistemas de educación media terminal y superior.
- Elevar la calidad de la educación. Paralelamente se persigue elevar la calidad de la educación con mejores planes y programas de estudios, contenidos y métodos adecuados, material didáctico, instalaciones y sobre todo con maestros más capacitados.

⁴⁴ Idem.

- Mejorar la atmósfera cultural del país y fomentar el desarrollo del deporte. Se busca además, transformar en colaboración con otras dependencias, la atmósfera cultural para apoyar la tarea educativa y contribuir a que la población pueda apreciar la calidad, creando así una demanda de cultura y deporte cada vez de mejor nivel.
- Aumentar la eficiencia del sistema educativo. Los recursos que se destinan a la educación son siempre limitados. Por ello, el sector educativo, con base en el Programa de Reforma Administrativa del Gobierno Federal, busca incrementar la eficiencia del sistema. Se debe obtener mayores logros y asegurar el buen uso de los fondos que se destinan a la educación.⁴⁵

2.1.4 Funciones de la Secretaría de Educación Pública

A la Secretaría de Educación Pública según el artículo 38 de la ley orgánica de la Administración Pública tiene como actividades fundamentales para el desarrollo de la educación las siguientes:

- "Organizar, vigilar y desarrollar en las escuelas oficiales incorporadas o reconocidas: la enseñanza en todos sus grados.
- Promover la creación de institutos de investigación científica y técnica y el establecimiento de laboratorios, observatorios, planetarios y demás centros que requiera el desarrollo de la educación primaria, secundaria, normal.
- Patrocinar la realización de congresos, asambleas y reuniones, eventos, competencias y concursos de carácter científico, técnico y cultural, educativo y artístico.
- Mantener al corriente el escalafón del magisterio y el seguro del maestro.

⁴⁵ Idem.

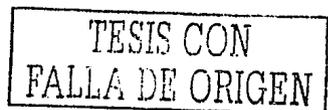
- Organizar, controlar y mantener al corriente el registro de la propiedad literaria y artística.
- Revalidar estudios y títulos, conceder autorización para el ejercicio de las capacidades que acrediten.
- Organizar misiones culturales
- Formular el catálogo del patrimonio histórico nacional.
- Organizar exposiciones artísticas
- Formular normas y programas y ejecutar acciones para promover la educación física el deporte para todos, el deporte estudiantil y el deporte selectivo.
- Organizar promover y supervisar programas de capacitación y adiestramiento."⁴⁶

2.2. La Educación Tecnológica Industrial

Como titular del Departamento Universitario, el Licenciado José Vasconcelos, creó el primero de marzo de 1921 la Dirección General de Educación Técnica.

Desde esta Dirección General se crearon las siguientes instituciones: la Escuela de Ferrocarriles, Escuela de Industrias Textiles, Escuela Nacional de Maestros Constructores, Escuela Tecnológica para Maestros, Escuela Técnica de Artes y Oficios, Escuela Nacional de Artes Gráficas, Escuela Técnica de Taquimecanógrafos, Escuela Hogar para Señoritas "Gabriela Mistral".

⁴⁶ Idem.



Además de estas escuelas, existían otras 88 de tipo técnico: mineras, industriales, comerciales y de artes y oficios, 71 de carácter oficial y 17 particulares.

2.2.1 Ubicación Histórica

La historia de la educación técnica en México es muy amplia, sus antecedentes se remontan a las épocas prehispánica y colonial, sin embargo, considerando el objetivo de esta investigación sólo se relatará los antecedentes a partir de la época de la reforma, ya que con la llegada del Lic. Benito Juárez García como presidente de los Estados Unidos Mexicanos, se inicia una nueva etapa para la educación en México.

A partir de 1867 se reglamentó la educación en México en todos los niveles, la educación de la mujer y la creación de la Escuela Nacional Preparatoria, que aunada a la escuela Nacional de Arte y Oficios para varones, destinada a formar oficiales y maestros constituye la génesis del Sistema de Educación Tecnológica en nuestro país y el antecedente del bachillerato tecnológico.

En 1901 se creó la Escuela Mercantil para mujeres "Miguel Lerdo de Tejada" (hoy CETIS No. 7) y en 1910, se inauguró la Escuela Primaria Industrial para mujeres "Corregidora de Querétaro" (Hoy CETIS No. 9), destinada a la formación de confección de prendas de vestir.

En el periodo de 1911 a 1914 la educación técnica apenas alcanzó el nivel educativo elemental al establecerse escuelas primarias industriales.

Los cambios sociales y políticos producidos por la revolución marcan el inicio de una etapa trascendental para la educación técnica.

En 1916, el presidente Venustiano Carranza, ordenó la transformación de la Escuela de Artes y Oficios para varones, en Escuela Práctica de Ingenieros Mecánicos y

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Electricistas (y en 1932 se transformó en la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica).

La creación de la Secretaría de Educación Pública estableció la estructura que ha de multiplicarse en forma continua para sistematizar y organizar la labor educativa del México del siglo XX.

En esta primera oportunidad se instituyó en 1922 el Departamento de Enseñanza Técnica Industrial y Comercial con la finalidad de aglutinar y crear escuelas que impartieran este tipo de enseñanzas.

"A partir de entonces, se establecen y reorganizan un número creciente de escuelas destinadas a enseñanzas industriales, domésticas y comerciales, entre ellas: el Instituto Técnico Industrial, la Escuela para señoritas Gabriela Mistral, Sor Juana Inés de la Cruz y Dr. Balmis, el Centro Industrial para Obreras La Escuela Técnica Industrial y Comercial en Tacubaya y las Escuelas Centrales Agrícolas, posteriormente transformada en Escuelas Regionales Campesinas."⁴⁷

A partir de la década de los treinta surge la idea de crear y organizar un sistema de enseñanza técnica en distintos niveles, como consecuencia, se definió un marco de organización que contenía todos los niveles y modalidades a lo cual se denominó en lo general la Institución Politécnica y en lo funcional la Escuela Politécnica.

"En el proyecto de la Escuela Politécnica se asienta: la columna vertebral de la Escuela Politécnica, la Preparatoria Técnica que se crea en el año de 1931, se cursaba en cuatro años y para su acceso sólo se requería la primaria. A su vez constituyó el antecedente de las diversas escuelas especialistas de altos estudios técnicos que se cursaban en tres años y formaban ingenieros directores de obras técnicas."⁴⁸

⁴⁷ <http://www.dgeti.sep.mx>

⁴⁸ Loc.cit.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En esta nueva modalidad de la educación técnica la Escuela Politécnica se constituyó como la institución ordenadora y orientadora de las escuelas: de maestros técnicos, las escuelas de artes y oficios para varones y las escuelas nocturnas de adiestramiento para trabajadores.

La Escuela Politécnica estableció las bases para que en 1936 se integre el Instituto Politécnico Nacional, absorbiendo en su estructura a la mayoría de las escuelas que constituían el Departamento de Enseñanza Técnica Industrial y Comercial.

Esta situación aunada a la rápida expansión de las instituciones educativas, motivaron en 1941 la división del sistema de enseñanza Técnica Industrial, se estableció por un lado al Instituto Politécnico Nacional y en otro lado al Departamento de Enseñanzas Especiales como encargado de las escuelas de artes y oficios, las comerciales y las escuelas técnicas elementales.

"En ese contexto, a partir de la Segunda Guerra Mundial, se adoptó en México la política de "Industrialización para la Sustitución de Importaciones" como una estrategia prevalecte en toda la economía para lograr auto suficiencia industrial, lo que produjo una mayor oferta para la mano de obra calificada, destinándose un mayor presupuesto en el sector educativo. La demanda de técnicos en diferentes niveles originada por la política de Industrialización para la Sustitución de Importaciones, dio origen a la difusión y expansión de la enseñanza técnica en todo el país."⁴⁹

Por ejemplo, en 1948 se establecieron los Institutos Tecnológicos Regionales de Durango y Chihuahua, dependientes del Instituto Politécnico Nacional. Asimismo hacia el año de 1951, el Departamento de Enseñanzas Especiales, pasaron a formar parte de la Dirección General de Segunda Enseñanza, que controlaba específicamente a las escuelas secundarias.

⁴⁹ Idem.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"Un hecho importante en la historia de la educación técnica en nuestro país surgió en el año de 1958, el Licenciado Adolfo López Mateos crea la Subsecretaría de

Enseñanza Técnica y Superior, haciendo evidente la importancia que ya había alcanzado la educación técnica en el país. Un año más tarde la Dirección General de Enseñanzas Especiales y los Institutos Tecnológicos Regionales que se separaron del Instituto Politécnico Nacional, conforman la Dirección General de Enseñanzas Tecnológicas Industriales y Comerciales (DGETIC)."⁵⁰

Diez años después se crearon los Centros de Estudios Tecnológicos, con el propósito de ofrecer formación profesional del nivel medio superior en el área industrial.

Al efectuarse la reorganización de la Secretaría de Educación Pública en 1971, se determinó que la Subsecretaría de Enseñanza Técnica y Superior se transformara en la Subsecretaría de Educación Media, Técnica y Superior y que la DGETIC, tomara su actual denominación como Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI), dependiente de esta nueva Subsecretaría.

En ese entonces la Dirección de Educación Tecnológica Industrial tenía a su cargo la Dirección General de Educación Técnica de Secundarias, fue hasta 1978 cuando esta Dirección se dedica a atender exclusivamente el nivel medio superior.

Hasta este tiempo la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial mantenía un funcionamiento centralizado en el Distrito Federal, que se encargaba de atender en todo el país las necesidades de cada uno de los planteles a su cargo. En el año de 1984, esta unidad administrativa inició un proceso de desconcentración de funciones con la creación de las Coordinaciones Regionales que en 1987 se transformaron en Subdirecciones Regionales, nombre que duró hasta 1990 y fue reemplazado por el de Coordinaciones Estatales.

⁵⁰ Idem.

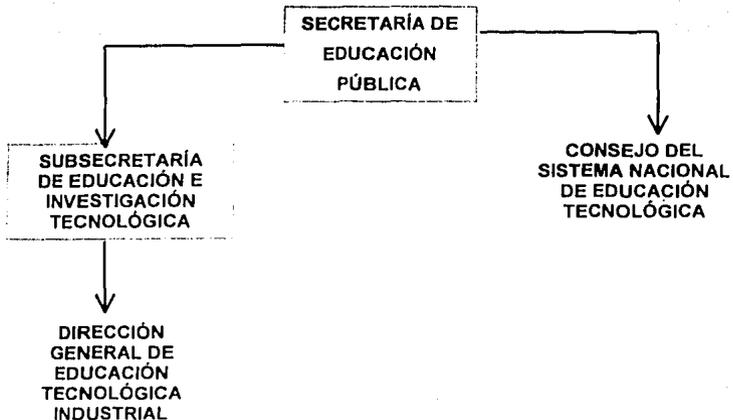
2.2.2 Situación actual de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.

Hasta ahora se ha presentado la evolución del Sistema Nacional de Educación Tecnológica, en especial de las diversas dependencias y las atribuciones que precedieron a la actual Dirección General de Educación Tecnológica Industrial, en este sentido a continuación se abordará la situación y organización actual de esta dependencia.

La Dirección General de Educación Tecnológica Industrial, como dependencia educativa del Gobierno Federal, atiende la formación de personal técnico calificado en el nivel medio superior, en las áreas industrial, comercial y de servicios. Es un órgano centralizado adscrito a la Subsecretaría de Educación Investigación Tecnológica de la Secretaría de Educación Pública, misma instancia que integra en un Sistema Nacional de Educación Tecnológica un conjunto de instituciones creadas para proporcionar servicios educativos, de investigación y desarrollo tecnológico, de atención y desarrollo comunitario, de asesoramiento técnico y de difusión académica, deportiva y cultural.

De acuerdo al organigrama de la Secretaría de Educación Pública la dependencia estructural de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial se muestra en el siguiente esquema.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



La Dirección General de Educación Tecnológica Industrial cuenta con cuatrocientos veinte y nueve planteles, un Centro Nacional de Actualización Docente, lo que le permite dar respuesta a las necesidades de educación técnica a todas las entidades federativas del país.

"Asimismo, mediante convenios con 29 gobiernos estatales, la Dirección General de Educación Industrial ha contribuido al desarrollo del modelo descentralizado de educación media superior, denominado Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos, el cual comprende 249 planteles y norma académicamente a 439 escuelas particulares."⁵¹

Del total de los 2.8 millones de estudiantes que cursan el nivel medio superior en el país, esta Dirección atiende y norma al 22 por ciento.

⁵¹ Perfil Académico. Dirección General de Educación Técnica Industrial.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Una particularidad de los Centros de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios, es el quehacer académico, el cual se vincula con el sector productivo a través de la comunicación entre los planteles y los representantes de la planta industrial y de servicios para comprender y atender sus requerimientos.

Por su parte, los alumnos, como requisito de su formación técnica, elaboran prototipos didácticos y de apoyo a las actividades productivas, con lo cual se vinculan al sector empresarial. Al respecto, cabe mencionar que la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial lleva a cabo en coordinación con todas las entidades federativas, exposiciones en las cuales se exhiben prototipos didácticos y tecnológicos construidos por los alumnos de las escuelas a su cargo para promover el vínculo mencionado.

2.2.3 Objetivo de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.

Esta institución educativa tiene como objetivo principal ofrecer sus servicios a nivel medio superior en las áreas industrial, comercial y de servicios.

"Tiene como objetivo institucional formar bachilleres técnicos, técnicos profesionales y técnicos básicos; atiende la formación de personal técnico a través de la modalidad de educación basada en normas de competencia, así como capacitación para el trabajo, y la oferta del servicio educativo a distancia mediante el sistema abierto de educación tecnológica industrial.

Este objetivo se lleva a cabo mediante las diferentes modalidades del bachillerato tecnológico que ofrece esta institución como son:

Bachillerato Tecnológico

La modalidad educativa del bachillerato tecnológico es de carácter bivalente, es decir, a la vez se concluye este nivel, que tiene valor propedéutico, y se cursa una carrera técnico profesional.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Terminado el bachillerato el egresado puede proseguir sus estudios superiores o bien incorporarse al trabajo productivo como técnico profesional.

Técnico Profesional

Esta modalidad educativa es de carácter terminal y permite al egresado incorporarse al trabajo productivo en los sectores industrial comercial o de servicios; los programas de estas carreras incluyen materias teórico-prácticas que por sus contenidos satisfacen los requerimientos de los sectores de bienes y servicios en el contexto operativo demandante de personal para técnicos ejecutivos o mandos medios.

Técnico Básico

Esta modalidad educativa es de carácter terminal y permite al egresado incorporarse al trabajo productivo el término de dos semestres; los programas de estudio incluyen materias teórico-prácticas que permiten la satisfacción de necesidades operativas en el campo laboral relacionado con los productores de bienes y servicios. El egresado desarrolla también capacidades para aplicar estrategias integrales que favorezcan la prestación de los servicios.

Sistema Abierto

Para atender la demanda de los jóvenes con estudios truncos, con necesidades de regularización y de adultos que habiendo cumplido con la educación media básica, son demandantes potenciales del bachillerato tecnológico abierto, ya que no pueden asistir al sistema escolarizado, éste se ofrece en 163 planteles y se desarrolla a través de asesorías periódicas a los alumnos sin que para ello tengan que asistir diariamente al plantel.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capacitación "para" y en el "trabajo"

La Dirección General de Educación Tecnológica Industrial ofrece también capacitación a los trabajadores de la ciudad y del campo que se encuentran desempleados, o bien trabajadores que requieren una capacitación mayor en sus puestos de trabajo, a través del aprendizaje de nuevos procesos, producto de las innovaciones tecnológicas. Esto es el resultado del convenio establecido entre la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos de los Estados

A partir del 1991 la Secretaría de Educación Pública ha celebrado con los gobiernos estatales los convenios para la creación de estos colegios, los cuales son una opción para satisfacer las nuevas demandas de educación bivalente y terminal en el nivel medio superior tecnológico y están constituidos por organismos públicos descentralizados; a través de ellos se favorece la vinculación regional con los sectores social y productivo.

Este servicio esta orientado a cubrir la demanda de los estudiantes egresados de secundaria, como antecedente de la educación superior tecnológica o bien para su incorporación a la vida productiva.

Modelo de Educación basada en las Normas de Competencia

Este es un proyecto que se encuentra en su etapa experimental, con la finalidad de establecer el modelo educativo basado en competencias, dirigido a egresados de secundaria, así como para atender a personas que habiendo concluido su instrucción secundaria sean trabajadores en activo, desempleados y desertores de tercer semestre de bachillerato tecnológico, cuyos conocimientos están relacionados con las necesidades de desempeño de la industria."⁵²

⁵² Perfil Académico. Dirección General de Educación Técnica Industrial. México

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.2.4. Funciones de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial

Las funciones que tiene que cumplir esta dependencia son de carácter administrativo y en el ámbito de la educación, ésta funge como una unidad orgánica en la estructura de la Secretaría de Educación Pública.

- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de los Enlaces Operativos y/o Directores de Planteles de los diferentes subsistemas tecnológicos a cargo de la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica.
- Fungir como canal de vinculación entre los enlaces operativos de los diferentes subsistemas tecnológicos a cargo de la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica y los sectores productivos, industrial y de servicios del estado.
- Establecer los mecanismos de comunicación y coordinación necesarios con las autoridades educativas locales y privadas para apoyar el funcionamiento del servicio de Educación Tecnológica.
- Coordinar las actividades con otras dependencias y organismos que impartan Educación Tecnológica en el estado.
- Promover ante organismos públicos y privados del estado el desarrollo de proyectos de investigación educativa, desarrollo tecnológico e intercambio tecnológico.
- Promover procesos educativos-productivos que se realicen en los planteles del estado e informar al C. Subsecretario sobre la situación y avances de los mismos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Representar a la Educación Tecnológica en aquellas actividades de tipo deportivo, cultural, recreativo y cívico-sociales que se realicen en la entidad en beneficio de la comunidad estudiantil.
- Representar en sus diferentes niveles a la Educación Tecnológica Industrial, agropecuaria, acuícola y marítimo-pesquero, de formación para y en el trabajo y tecnológica del estado ante instituciones educativas, sectores productivos, industrial y de servicios nacionales e internacionales.
- Informar al Subsecretario sobre la problemática político-laboral-estudiantil que se presenta en los planteles del subsistema tecnológico para su seguimiento y solución, así como en los demás problemas que sea necesario hacerlo de su conocimiento.
- Mantener comunicación con los Directores Generales de Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica informado del funcionamiento de los Enlaces Operativos.
- Elaborar los reportes de actividades y presentarlo mensualmente al C. Subsecretario de Educación e Investigación Tecnológica.
- Proporcionar en los términos y plazos establecidos, la información requerida por el C. Subsecretario de Educación e Investigación Tecnológica.
- ┘ Representar ante la Junta de Gobierno de los planteles educativos descentralizados al C. Subsecretario de Educación e Investigación Tecnológica cuando así lo designe.⁵³

⁵³ Loc. cit.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.3 La Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal

En cuanto el objetivo esencial de esta investigación, hay que mencionar lo siguiente para tener un marco claro de lo que se pretende explicar en este apartado. Hasta este punto se a hecho referencia tanto a la Secretaría de Educación Pública como rectora de la educación en nuestro país, se a expuesto que es la educación tecnológica industrial y la labor a nivel académico realizado por la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.

Sin embargo, el objeto de estudio de esta investigación tiene como punto principal una visión de orden administrativo que le compete a la Dirección General de Educación Tecnológica y de Servicios, primordialmente a la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal en la Oficina de Recursos Humanos.

Las Coordinaciones se crearon de acuerdo al dictamen de reestructuración orgánica de las Coordinaciones Estatales de Educación Tecnológica, de las Direcciones Generales de Educación Tecnológica Industrial, Educación Tecnológica Agropecuaria, Centros de Formación para el Trabajo y de la Unidad en Ciencia y Tecnología del Mar de la Secretaría de Educación Pública.

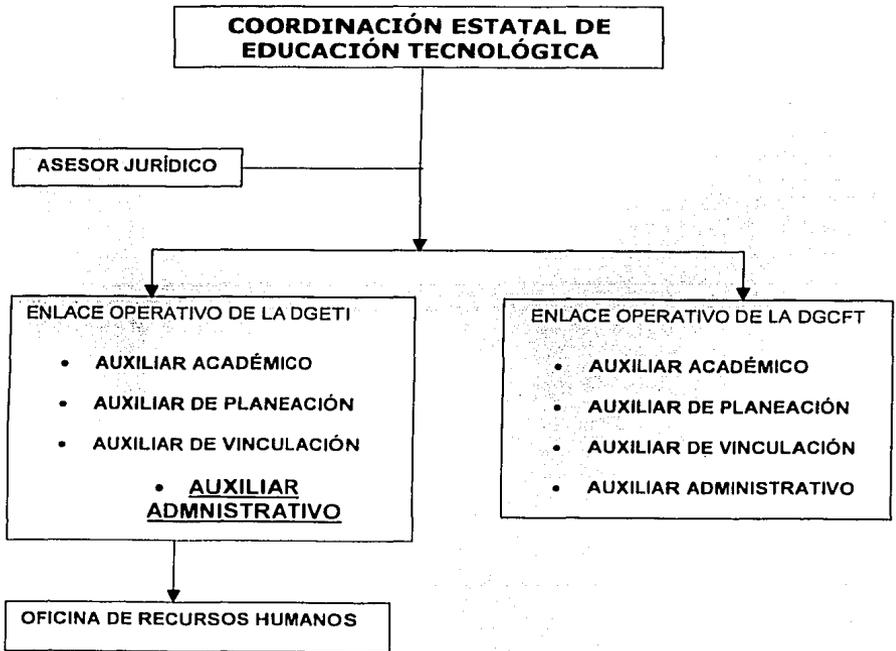
"En los meses de septiembre y octubre de 1998, se dictaminaron y registraron las estructuras orgánicas de diversos servicios y planteles federales de educación correspondientes al sistema de Educación e Investigación Tecnológica, coordinados por las distintas Direcciones Generales de la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica.

Las Coordinaciones se conforman con una subdirección y cuatro departamentos cada una, correspondientes a las áreas de Planeación y Vinculación, Apoyo Técnico Operativo, Vinculación con el Sector Productivo y la de Apoyo Administrativo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Estas coordinaciones se crearon a fin de generar las soluciones oportunas que precisen la operación regular, así como los diversos asuntos que de éstas derivan.

ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE ENLACE OPERATIVO DEL DISTRITO FEDERAL



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.3.1.El área de trámite en la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.

Esta Coordinación de Enlace Operativo cuenta con la Oficina de Recursos Humanos que se encarga de llevar a cabo todo lo que tiene que ver con el trámite de incidencias de los 34 Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios en el Distrito Federal.

El área de trámite, se ubica en Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace operativo del Distrito Federal. Recursos humanos tiene como finalidad contar con los instrumentos de apoyo que permitan agilizar y elevar la calidad en el trámite de movimientos e incidencias del personal docente, administrativo y de servicios que trabaja tanto en la Coordinación como en lo Centros de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios del Distrito Federal.

El proceso de trámite, en Recursos Humanos, es una actividad que repercute primordialmente en el pago oportuno de remuneraciones al personal docente, administrativo y de servicios.

El área de trámite es la encargada de recopilar la información de todas las incidencias enviadas por los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal, a través de su respectiva área de Recursos Humanos.

A continuación se presentan todos los Centros de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios que tiene a su cargo la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal, y de los cuales el área de Recursos Humanos recibe los trámites de incidencias que se generan en cada uno.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- CETis No.1 Eje 10 sur Esq. Estanislao Ramírez s/n Col. Selene Deleg. Tláhuac C.P.13420
- CETis No.2 Av. Hidalgo No.62 Frente al No. 49 Col.Del Carmen Coyoacán Deleg.Coyoacán C.P.04100
- CETis No.3 Calle Xocongo 26 Col. Tránsito Deleg. Cuauhtémoc C.P.06820
- CETis No.4 Av de las Granjas No. 283 Col. Jardín Azpetitia Deleg. Azcapozalco C.P.02530
- CETis No.5 Prolongación Petén y Repúblicas No. 963 Col. Santa Cruz Atoyac Deleg. Benito Juárez C.P.03310
- CETis No.6 Cuitláhuac No.50 Col. Los Reyes Iztapalapa Deleg. Iztapalapa C.P. 0984
- CETis No.7 Av. Luis Espinoza s/n Col. Solidaridad Nacional Deleg. Gustavo A Madero C.P. 07268
- CETis No.8 Calle Lago Alberto No. 431 Col. Anáhuac Deleg. Miguel Hidalgo C.P. 11320.
- CETis No.9 Calle Mina 1 Col. Guerrero Deleg. Cuauhtémoc C.P. 06300
- CETis No. 10 Rosa Blanca y Tiziano 223 Col. Alfonso XIII Deleg. Alvaro Obregón C.P. 01460
- CETis No. 11 Calle Bucareli 117 Col. Juárez Deleg. Cuauhtémoc C.P. 06600
- CETis No. 13 Calle Enrique Martínez 25 Col. Centro Deleg. Cuauhtémoc C.P. 06040
- CETis No. 29 Calzada al Tecnológico s/n Col. San Pablo Chimalpa Deleg. Cuajimalpa C.P. 05050
- CETis No. 30 Av Cien Fuegos 1017 Col. San Pedro Zacatenco Delg. Gustavo A madero C.P. 07360
- CETis No. 31 Plaza Jesús Romero s/n Col. Cuchilla Ramos Millán Delg. Iztacalco C.P. 08030
- CETis No. 32 Antiguo Lecho de Río Churubusco Col.. Adolfo López Mateos Delg. Venustiano Carranza C.P. 15670
- CETis No. 33 Calle Hacienda Narvarte 84 Col.. Prados del Rosario Delg. Azcapozalco C.P. 02410
- CETis No. 39 Av. acueducto 95 Col.. Ampliación Tepepán Delg. Xochimilco C.P. 16020
- CETis No. 42 Av. México s/n Esq. Lima Col.. Ixtlahuacán Delg. Iztapalapa C.P. 09690
- CETis No. 49 Av. Acueducto 95 Col.. Ampliación Tepepán Delg. Xochimilco C.P. 16020
- CETis No. 50 Av. De las Torres 300 Col.. Barrio de San Antonio Delg. Iztapalapa C.P. 09900
- CETis No. 51 Calle Xocoyote y Xamimilulco s/n Col.. Arenal 4ª. Sección Delg. Venustiano Carranza C.P. 15600
- CETis No. 52 Carretera al Desierto de los Leones km. 25 Col.. San Bartolo Ameyalco Delg. Alvaro Obregón C.P. 01800
- CETis No. 53 Calle Combate de Celaya y Campaña del Ebanó s/n Unidad Habitacional Vicente Guerrero Delg Iztapalapa C P. 09200
- CETis No. 54 Calle 608 y Av. 412 Unidad Habitacional San Juan de Aragón Delg. Gustavo A Madero C.P. 07470
- CETis No. 55 Calle Periférico s/n Unidad Habitacional CTM Atzacocalco Delg. Gustavo A Madero C.P. 07090
- CETis No. 56 Av. Oriente 95 - 4312 Col. Nueva Tenochtitlán Delg. Gustavo A madero C.P. 07830
- CETis No. 57 Av Central s/n Esq. Constitución de Apatzingán Delg. Iztapalapa C.P. 09220

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CETis No. 76	Calzada de la Viga 1040 Col. Excampamento 2 de Octubre Delg. Iztacalco C.P. 08930
CETis No. 152	Calle Sóstenes Rocha 4 Col. Daniel Garza Delg. Miguel Hidalgo C.P. 11830
CETis No. 153	Eje 5 Sur y Canal de San Juan Col. Leyes de Reforma Delg. Iztapalapa C.P. 09310
CETis No. 154	Calle Central s/n Esq. Xochitlpetl Col. San Pedro Mártir Delg. Tlalpan C.P. 14650
CETis No. 166	Av. Río de los Remedios 454 Col. Guadalupe Proletaria Delg. Gustavo A Madero C.P. 07600
CETis No. 167	Calle a San Isidro s/n Col. San Salvador Cuauhtenco Delg. Milpa Alta C.P. 1230

Las incidencias del personal docente, administrativo y de servicios se sustentan mediante el Formato Único de Personal (F.U.P.), mismo que considera para su llenado una serie de variables, a través de números y/o letras; que incluye el Sistema de Administración y Programación de la Secretaría de Educación Pública.

La combinación de las variables determina una serie de mensajes que facilitan el llenado del F.U.P., e indican por sí misma la incidencia que se tramita.

Los trámites de incidencias manejados por Recursos Humanos son los siguientes.

TIPOS DE ALTAS

- Interinato limitado
- Alta en gravidez
- Alta prepensionaria
- Interinato ilimitado
- Prorroga de interinato
- Plaza adicional limitada
- Plaza adicional de gravidez
- Adicional prepensionaria
- Adicional limitada
- Adicional ilimitada
- Prorroga Adicional

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

LICENCIAS

- Licencia sin sueldo por crianza de hijos menores de dos años
- Licencia sin sueldo por asuntos particulares
- Licencia por pasar a otro empleo
- Licencia sin sueldo por comisión sindical
- Licencia por gravedad
- Licencia por incapacidad médica con goce de medio sueldo
- Licencia por incapacidad médica sin goce de sueldo
- Licencia prepensionaria

PRORROGAS DE LICENCIA

- Por crianza de hijos menores de dos años
- Por asuntos particulares
- Por pasar a otro empleo
- Por comisión sindical
- Por incapacidad médica con medio sueldo
- Por incapacidad médica sin sueldo

REANUDACIONES DE LABORES

- Por hijos menores de dos años
- Por asuntos particulares
- Por pasar a otro empleo
- Por comisión sindical
- Por incapacidad médica con Medio Sueldo
- Por incapacidad médica sin sueldo

Bajas

- Defunción
- Renuncia

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Jubilación
- Abandono de empleo
- Por término de nombramiento
- Baja por promoción
- Insubsistencia de Nombramiento
- Regularización de plantilla
- Sentencia judicial
- Resolución de Conciliación y Arbitraje
- Incapacidad total y permanente

Prestaciones

- Pago por estímulo de antigüedad
- Gratificación por jubilación
- Pago por renuncia
- Pago por incapacidad total y permanente
- Prima por antigüedad
- Servicio de guardería
- Canastilla maternal
- Pago de compensación de directivos
- Anteojos o lentes de contacto
- Aparatos ortopédicos

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Cada uno de estos trámites se realiza en los planteles mediante la elaboración del Formato Único de Personal con las especificaciones del llenado pertinentes, así como la documentación necesaria que avale el la incidencia que se va a llevar a cabo.

El proceso de enlace con la Coordinación se inicia en el momento que los planteles envían a ésta sus incidencias y el área de Recursos Humanos se en carga de recibir, validar, autorizar, enviar y gestionar cada trámite en las diferentes instancias de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.

ESTA TESIS NO SE
DE LA BIBLIOTECA

La recepción, es el primer paso del proceso en Recursos humanos, consiste en aceptar los trámites de incidencias generados en cada uno de los planteles todos los días hábiles del año. Para realizar esta tarea dos personas se encargan de la recepción, dividiendo el número de planteles entre ambos.

La validación, tiene como fin revisar el llenado de los Formatos Únicos de Personal para verificar que las variables manejadas en éste correspondan al trámite de incidencia a la que se hace referencia, además de examinar la documentación enviada para avalar o rechazar la incidencia.

Las incidencias que son rechazadas se debe a que no cumplen con los siguientes requisitos:

- a) Firmas de autorización
- b) No tiene los documentos necesarios
- c) Existe algún error ortográfico
- d) El código de la incidencia es incorrecto

Al mismo tiempo estas incidencias son devueltas a los planteles para su corrección y posterior reingreso a Recursos Humanos.

Las incidencias que no son rechazadas y cumplen con lo solicitado por Recursos Humanos se envían a los diferentes mandos de la Coordinación de Enlace Operativo para que sean autorizadas.

Las autorizaciones en cada Formato Único de Personal son las siguientes de acuerdo al orden jerárquico en los puestos de esta Coordinación de Enlace Operativo:

El Coordinador de Enlace Operativo del Distrito Federal, quien es la máxima autoridad en esta dependencia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El Jefe de la Oficina de Servicios Administrativos, otorga el visto bueno para que las incidencias continúen el proceso de autorización.

El jefe de Recursos Humanos, primer actor en el proceso, encargado de recibir los tramites de los planteles a través del personal que lo apoya en esta labor y encargado de todo el proceso descrito hasta ahora.

Después de las autorizaciones pertinentes los trámites tienen el siguiente destino:

Se envían a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial a través a la área de Recursos Humanos para continuar con el desarrollo administrativo manejado por esta instancia.

Este es el último paso del proceso, en el cual los tramites que se encuentren en la Dirección General, el personal de Recursos humanos tiene la tarea de verificar como transcurren las incidencias en esta Dirección para dar información de primera mano a los Jefes de Recursos Humanos y Directores de los Centros de Estudios Tecnológicos industriales y de Servicios del Distrito Federal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

81-A

Capítulo 3

Metodología para la elaboración del cuestionario

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 3

Metodología para la elaboración del cuestionario

En este capítulo se planteará la metodología que dará validez al presente estudio de Opinión Pública, procedimiento que culminará en la construcción del cuestionario.

Se comenzará estableciendo la relación entre el marco teórico (capítulo 1) y la tabla de especificaciones, donde se retoman aspectos de la Teoría General de Sistemas y la naturaleza comunicativa de la Opinión Pública.

También se establecerá la relación entre el marco contextual (capítulo 2) y la tabla de especificaciones, la cual radica en la descripción de la área de trámite que tiene a su cargo Recursos Humanos que formarán las categorías, es decir del referente a cuestionar.

Por otro lado se formulará un sistema hipotético con una hipótesis general de carácter nulo y 8 alternativas, cada una de ellas con sus variables dependientes e independientes.

Lo anterior permitirá la definición de la tabla de especificaciones, que dará la validez metodológica a la investigación. La tabla estará formada por conceptos, categorías, indicadores y reactivos.

Con la información desprendida de la tabla de especificaciones se elaborará un diagrama de arboreación, una lista de equivalencias entre los indicadores y los reactivos, lo que terminará en un cuestionario piloto.

Los criterios de aplicación del cuestionario piloto, es decir la forma en que se abordó a los encuestados, el lugar donde se entrevistaron y las indicaciones proporcionadas verbalmente para la contestación del cuestionario piloto, con los resultados, presentados en tablas, se valorará la pertinencia del cuestionario. Esto es se establecerán los errores encontrados en el piloto y se formularan las correcciones

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

necesarias. Con esto último se presentará el cuestionario final, con lo que concluye este capítulo.

3.1. Relación del Marco Teórico con la Tabla de Especificaciones

En el marco teórico, se define a la Opinión Pública, como hecho, como el conjunto de 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 sí mismo.

El análisis de la definición anterior, conduce a diferenciar:

- 1) Las expresiones de los individuos del grupo social
- 2) El referente público
- 3) El grupo social en sí mismo

En el mismo marco teórico se menciona que la Teoría General de Sistemas del Doctor Manuel Martín Serrano sostiene que los elementos del sistema comunicativo son:

- 1) Los actores
- 2) Los instrumentos
- 3) Las expresiones
- 4) Las representaciones

Así mismo se hizo la analogía entre:

- 4) Actores como grupo social. Para la presente investigación los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal.
- 5) Instrumentos. Biológicos la voz y la mano, así como tecnológicos lápices, plumas, hojas, computadora, impresora, cuestionarios, entre otros.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- 6) Expresiones del grupo social como conjunto de expresiones del mismo. La Opinión Pública de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal.
- 7) Representaciones como el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para alguien, o tema por investigar en el presente estudio.

Resulta necesario indicar que las acciones de los humanos son de dos tipos:

1. Las ejecutivas.- las que modifican el entorno físico material en el que se desenvuelven los agentes sociales
2. Las expresivas.- las que modifican el entorno simbólico de los actores de la comunicación ⁵⁴

Es de notarse la diferencia que se marca entre agentes sociales y actores de la comunicación en dos sentidos:

- a. Los agentes sociales realizan acciones ejecutivas, actúan en el sistema social y modifican su entorno físico material
- b. Los actores de la comunicación realizan acciones expresivas, actúan en el sistema de la comunicación y modifican el entorno simbólico

Los actores de la comunicación pueden tener como referente de sus expresiones a:

- 1) Lo que hacen (como acciones ejecutivas)
- 2) Lo que ya han expresado con anterioridad (lo simbólico)

Conviene señalar que lo simbólico se encuentra en el sistema de la referencia. En el apartado 1.1. del presente trabajo, se indicó que hay varios sistemas, asimismo que uno de ellos es el de la referencia. En este sistema se contempla todo aquello que

⁵⁴ Martín Serrano, Manuel. Op.cit. pp.30-31.

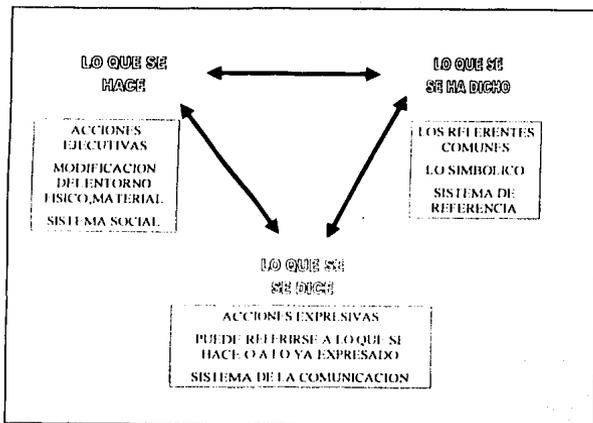
puede ser nombrado, es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a) decir algo.

De tal forma que hay una diferencia entre:

- Lo que se hace como acción ejecutiva
- Lo que se dice (como acción expresiva)
- Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)
- Lo que se dice de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico)

Lo inmediato anterior, en el esquema 3, quedaría de la siguiente manera:

Esquema 3 Acción ejecutiva y expresiva



Si se considera a la definición de Opinión Pública, mencionada líneas arriba, se tendría que aclarar que:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1. La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero sí que es necesario considerar los aspectos más importantes de los papeles que desempeñan los agentes sociales y que serían: *El sexo, la edad, la posición económica, la postura política, la posición familiar y la posición social.*
2. La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el "mundo" simbólico (sistema referencial), pero sí resulta pertinente que el investigador de la Opinión Pública indique un rango de credibilidad acerca de lo que el grupo social conoce acerca del referente, es decir, que se debe tener cierto *grado de certeza acerca del conocimiento de la temática* con la finalidad de lo que se exprese, como opinión, en el cuestionario, sea de actores que conozcan en cierto grado el referente. (confróntese, lo que se considera necesario conocer por parte del grupo social, en el marco contextual de este trabajo).
3. La indagación de lo que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial, es lo propio del investigador de la Opinión Pública, pero hay que indicar que esta *expresión (opinión) varía dependiendo de los papeles que desempeña el agente social y del grado de conocimiento sobre la temática.*

Conforme a lo antes mencionado, resulta imprescindible:

1. Considerar como variable de un estudio de Opinión Pública a los diferentes papeles de los agentes sociales y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de concepto sociodemográfico.
2. Considerar como variable de un estudio de Opinión Pública al grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de la comunicación y, que en la tabla de especificaciones, se denominará bajo el término de concepto conocer.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. Considerar como variable de un estudio de Opinión Pública a las valoraciones expresadas en un cuestionario (opiniones) por los actores (grupo social a investigar) sobre la temática y, que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término de concepto opinión.

3.2 Consideraciones del Marco Contextual y su relación con la Tabla de Especificaciones

El Marco Contextual brinda la información para elaborar la tabla de especificaciones y proporciona además las características sociodemográficas del grupo a estudiar.

Para ello el Marco Contextual a través de los datos que contiene permitirá realizar la elaboración de los reactivos partiendo de los conceptos de conocimiento y opinión que tenga el grupo respecto al referente de la presente investigación, también arrojará como ya se había mencionado en el párrafo anterior los datos sociodemográficos de la población a encuestar.

El marco ofrece todos los datos necesarios para abordar un determinado problema u objetivo de estudio que después serán transferidos a la tabla de especificaciones.

Para lo cual se debe considerar que las variables deben contar con los siguientes aspectos:

- 1) Precisión.

- 2) Claridad

- 3) Completitud

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.3. Sistema hipotético

En el estudio se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

No se conoce la opinión de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.

Para complementar la investigación se plantean 9 hipótesis alternativas, las cuales consideran los aspectos sociodemográficos como los detonadores del resultado de la encuesta, es decir, determinará el grado de precisión, claridad y completitud de las respuestas:

1. El conocimiento de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal, respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal es de 70%.

Las siguientes hipótesis se refieren a los aspectos demográficos del grupo social, mismos que determinarán las respuestas de los encuestados:

2. Es el sexo lo que determina en un 70% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
3. Es el sexo lo que determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 3.5, la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3. Es el sexo lo que determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 3.5. la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
4. Es la edad lo que determina en un 90% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
5. Es la edad lo que determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 3.5 la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
6. Es la posición familiar la que determina en un 70% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
7. Es la posición familiar la que determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 2.5 la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

8. Es la posición social la que determina en un 98% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
9. Es la posición social la que determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 3.5 la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.⁵⁵

3.4. Variables

Con respecto a la hipótesis general la variable independiente son los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal y la dependiente es la opinión y el conocimiento del tema.

De las hipótesis alternativas las variables independientes y dependientes son:

Hipótesis 1: Variable independiente: El sexo

Variable dependiente: El conocimiento

Hipótesis 2: Variable independiente: El sexo

Variable dependiente: La opinión

Hipótesis 3: Variable independiente: La edad

Variable dependiente: El conocimiento

Hipótesis 4: Variable independiente: La edad

Variable dependiente: La opinión

⁵⁵ No se incluyen las variables económicas y políticas ya que esta investigación es de carácter institucional.

Hipótesis 5: Variable independiente: La posición familiar
Variable dependiente: El conocimiento

Hipótesis 6: Variable independiente: La posición familiar
Variable dependiente: La opinión

Hipótesis 7: Variable independiente: La posición social
Variable dependiente: El conocimiento

Hipótesis 8: Variable independiente: La posición social
Variable dependiente: La opinión

3.5. TABLA DE ESPECIFICACIONES

En este apartado se presenta la tabla de especificaciones que se define como un instrumento metodológico que permite la operacionalización de los conceptos, variables dependientes e independientes manejados en las hipótesis.

3.5.1 Especificación del concepto, o sus dimensiones

Un concepto se refiere a 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 después de que el investigador pasa por la etapa de la observación de fenómenos e intenta descubrir en ellos 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 entidad 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 la investigación.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.5.2 Especificación de las categorías

En una segunda etapa, el investigador realizará un análisis de los componentes de la primera noción del concepto; estos componentes 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.

3.5.3 Elección de los indicadores observables

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.

Por ejemplo, en los estudios de inteligencia se descompone este concepto en varias dimensiones:

- La inteligencia verbal
- La manual
- La emocional

Cada una de estas dimensiones es medida por medio de indicadores. Debido a lo anterior, la determinación de los indicadores se realiza en cada una de las categorías del concepto.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.5.4 Elaboración de reactivos

Al momento en el que se lleve a cabo la elaboración del reactivo, se deben considerar los siguientes aspectos, pues sólo se elabora un reactivo por cada indicador:

- La naturaleza de la información que se desea obtener.
- El nivel sociocultural de aquellos a quienes se les aplicará el cuestionario
- Las características, modalidades, costumbres, prejuicios, tradiciones, conflictos, de la población en donde se realizará la encuesta. Las posibilidades y límites 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 todos los reactivos que atenten contra la intimidad del interrogado, si no es éste, específicamente uno de los objetivos del cuestionario.
- Los reactivos no deben exigir trabajo excesivo a quienes han de responderlas.

El modo o estilo de formular los reactivos es muy importante al redactar el cuestionario, ya que cada reactivo tiene por finalidad obtener determinada información.

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 la veracidad de la respuesta.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Existen varios factores que se han de tomar en cuenta, a continuación se señalarán algunos de éstos:

1. Los reactivos deben ser precisos.
2. Para que el interrogado conteste los reactivos éstos deben plantearse, de acuerdo al nivel de información de la muestra.
3. En la elección de las palabras se tomará en cuenta el vocabulario de las personas a quienes se les aplicará el cuestionario.
4. El reactivo no debe confundir al individuo al momento de emitir su juicio, debe posibilitar una sola interpretación.
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: regular, frecuente, a veces. 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 al tema del cual se quiere indagar. 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 elegir el tipo de reactivo apropiado; es decir, se escogerá entre los abiertos y los cerrados.

La tabla de especificaciones adapta, ubica, los conceptos, que se manejaron en ella, en términos de índices acordes al contexto de la temática de la que se trate.

Por lo que la tabla de especificaciones contiene cuatro columnas.

En la primera se especifican los conceptos y se numeran en orden progresivo con un dígito; los conceptos a operacionalizar serán: conocimiento, opinión y aspectos sociodemográficos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En la segunda columna se anotan con dos dígitos las categorías, en donde el primero de ellos corresponde al concepto al correspondiente y el segundo a un orden progresivo; una categoría se define como las dimensiones que el concepto presenta en la realidad social en el caso particular del tema de esta investigación.

En la tercer columna, se enuncia los indicadores, con tres dígitos en donde los dos primeros corresponden a la categoría respectiva y el tercero al orden progresivo; un indicador se define como la medida única y unívoca que presenta en la realidad social en el caso particular de éste trabajo.

En la cuarta columna, se enuncian los reactivos, numerados con las mismas especificaciones del indicador al que corresponden, es decir, que a cada indicador le corresponderá un reactivo; se entenderá por reactivo a una pregunta (base del reactivo) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a la base del reactivo y de las cuales, para el caso del concepto opinión sólo una será válida, en la mayoría de los casos).

La tabla de especificaciones se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo. A continuación se presenta la tabla de especificaciones.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TABLA DE ESPECIFICACIONES

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS
<p>Conocimiento del servicio de trámite que proporciona la oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">TESIS CON FALLA DE ORIGEN</p> </div>	<p>1.1 La recepción de las incidencias</p>	<p>1.1.1 Tiempo dedicado a la recepción de las incidencias</p>	<p>1.1.1 ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos en la Recepción de sus incidencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dos horas b) Hora y media c) Una Hora d) Media hora e) Quince minutos
		<p>1.1.2 El espacio físico para la recepción de incidencias dentro de Recursos Humanos.</p>	<p>1.1.2 ¿Cuál es el espacio físico para la recepción de incidencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cualquier escritorio de Recursos Humanos b) La oficina del Jefe de Recursos Humanos c) El escritorio de la persona encargada de la recepción d) La Oficina del Jefe del Administrativo e) La Oficina del Coordinador
		<p>1.1.3. Los días de recepción de incidencias en Recursos Humanos.</p>	<p>1.1.3: ¿Cuáles son los días de recepción en Recursos Humanos?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Todos los días b) Tres días a la semana c) Una vez a la semana d) Una vez a la quincena e) Una vez al mes

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

<p>1.2 La validación de las incidencias</p>	<p>1.2.1 El proceso de la validación.</p>	<p>1.2.1 ¿ En qué consiste la validación de sus las incidencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Una revisión detallada de cada incidencia b) Una revisión somera de cada incidencia c) Ninguna revisión
	<p>1.2.2 La validación de las incidencias</p>	<p>1.2.2 ¿Qué se le valida a cada incidencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Datos generales, ortografía, código de la incidencia, firmas de autorización, documentación soporte. b) Sólo la documentación soporte c) Ortografía y datos generales d) Firmas de autorización e) Datos generales y firmas de autorización
	<p>1.2.3 Tiempo dedicado a la validación de las incidencias</p>	<p>1.2.3 ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos para validar sus incidencias?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tres Horas b) Dos Horas c) Una Hora d) Media hora e) Quince minutos

	<p>1.3 Rechazo de incidencias</p>	<p>1.3.1 Motivos comunes en el rechazo de incidencias.</p>	<p>1.3.1 ¿Cuáles son los motivos más comunes al rechazarle sus incidencias?</p> <p>a) Rechazo en los datos generales, en el código de la incidencia, en la documentación soporte, en las firmas de autorización.</p> <p>b) Rechazo ortográfico</p> <p>c) Rechazo en las firmas de autorización</p> <p>d) Rechazo en la documentación soporte de la incidencia</p> <p>e) Rechazo en el código</p>
	<p>1.4 Autorizaciones en las incidencias</p>	<p>1.4.1 Tiempo utilizado en la firma de autorización de las incidencias</p>	<p>1.4.1 ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos en las firmas de autorización de las incidencias?</p> <p>a) Dos semanas</p> <p>b) Una semana</p> <p>c) Tres días</p> <p>d) Dos días</p> <p>e) Un Día</p>

TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

	<p>1.5 Envío de las incidencias a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.</p>	<p>1.5.1 Días de recepción de incidencias en la Dirección General Educación Tecnológica Industrial.</p>	<p>1.5.1 Los días de recepción en la Dirección General Educación Tecnológica Industrial son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tres días hábiles antes de quincena de pago b) Los último tres día hábiles de cada mes. c) Los tres primeros días hábiles de cada semana d) Todos los días hábiles del año e) Todos los viernes hábiles
		<p>1.5.2 Incidencias enviadas a la Dirección General Educación Tecnológica Industrial por Recursos Humanos.</p>	<p>1.5.2 ¿Cada cuándo envía sus incidencias Recursos Humanos a la Dirección General Educación Tecnológica Industrial?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tres días hábiles antes de la quincena de pago b) Los últimos tres días hábiles de cada mes. c) Los tres primeros días hábiles de cada semana d) Todos los días hábiles del año e) Cada fin de mes

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

	1.6 Recursos Humanos	1.6.1 Información a los planteles.	<p>1.6.1 ¿ Cada cuando recibe información de Recursos Humanos respecto a la situación sus incidencias en la Dirección General Educación Tecnológica Industrial</p> <p>a) Cada quincena b) Cada mes c) Cada semana d) Todos los días e) Nunca</p>
Opinión del servicio de trámite que ofrece la oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.	2.1 La recepción de incidencias.	2.1.1 Tiempo dedicado a la recepción de incidencias	<p>2.1.1 ¿Considera factible el tiempo que emplea Recursos Humanos en la recepción de sus incidencias?</p> <p>1 es mínimo 5 es máximo</p> <p>1 2 3 4 5</p>
		2.1.2 El espacio físico para la recepción de incidencias dentro de Recursos Humanos.	<p>2.1.2. ¿Considera adecuado el espacio físico para la recepción de incidencias?</p> <p>1 es mínimo 5 es máximo</p> <p>1 2 3 4 5</p>

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

		2.1.3 Los días de recepción de incidencias en Recursos Humanos.	2.1.3. ¿Considera adecuados los días de recepción de incidencias en Recursos Humanos? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5
	2.2 La validación de las incidencias	2.2.1 El proceso de la validación	2.2.1 ¿Considera confiable la revisión de las incidencias? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5
		2.2.2 La validación de las incidencias	2.2.2 ¿Cree confiable lo que se le valida a cada incidencia? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5
		2.2.3 Tiempo dedicado a la validación de las incidencias	2.2.3 ¿Considera adecuado el tiempo que emplea Recursos Humanos en la validación de sus incidencias? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5
	2.3 Rechazo de incidencias	2.3.1 Motivos comunes en el rechazo de incidencias.	2.3.1 ¿Considera estos motivos de rechazo los más frecuentes? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

	<p>2.4 Autorizaciones en las incidencias.</p>	<p>2.4.1 Tiempo utilizado en la firma de autorización de las incidencias</p>	<p>2.4.1 ¿Considera pertinente el tiempo empleado en las firmas de autorización de las incidencias? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5</p>
	<p>2.5 Envío de las incidencias a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.</p>	<p>2.5.1 Días de recepción de incidencias en la DGETI.</p>	<p>2.5.1 ¿Cree adecuados los días de recepción de incidencias en la Dirección General Educación Tecnológica Industrial? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5</p>
		<p>2.5.2 Incidencias enviadas a la DGETI por Recursos Humanos.</p>	<p>2.5.2 ¿Cree adecuados los días que envía las incidencias Recursos Humanos a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5</p>
	<p>2.6 Recursos Humanos</p>	<p>2.6.1 Información a los planteles.</p>	<p>2.6.1 ¿Considera verás la información que le envía Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial? 1 es mínimo 5 es máximo 1 2 3 4 5</p>

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

			<p>2.6.2 ¿Considera oportuna la información que le envía Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial? 1 es mínimo 5 es máximo</p> <p>1 2 3 4 5</p>
<p>Características sociodemográficas de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios del Distrito Federal.</p>	<p>3.1 Edad</p>	<p>3.1.1 Edad entre 25 y 60 años</p>	<p>3.1.1 Indique: ¿Su edad se encuentra entre?</p> <p>a) de 25 a 30 años b) de 31 a 35 años c) de 36 a 40 años d) de 41 a 45 años e) de 46 o más</p>
	<p>3.2 Sexo</p>	<p>3.2.1 Masculino Femenino</p>	<p>3.2.1 ¿su sexo es?</p> <p>a) Masculino b) Femenino</p>
	<p>3.3 Posición familiar</p>	<p>3.3.1 Estado civil</p>	<p>3.3.1 ¿Cuál es su estado civil?</p> <p>a) Soltero (a) b) Casado (a) c) Viudo (a) d) Divorciado (a) e) Unión Libre (a)</p>

TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

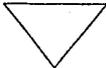
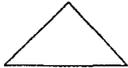
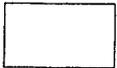
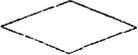
	3.4 Posición social	3.4.1 Puesto que desempeña en la institución	3.4.1 Indique: ¿ Qué puesto desempeña en su trabajo? a) Director b) Jefe de Recursos Humanos
		3.4.2 Escolaridad	3.4.2 Indique: ¿Cuál es su nivel máximo de estudios? a)Preparatoria b)Licenciatura c)Maestría d)Doctorado

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

3.6. ARBOREACIÓN

La arboreación es una técnica que permite la ordenación de los reactivos con_ forme a la presentación en el cuestionario de acuerdo a la especificación de determinados criterios. Para esta técnica es necesario plantear el conjunto de símbolos que se utilizaran en la tabla, por ello a continuación se presentan los símbolos y lo que cada uno de ellos significa.

SIMBOLOGÍA EMPLEADA EN LA ARBORACIÓN

	=	INICIO DE CUESTIONARIO
	=	FIN DE CUESTIONARIO
	=	PREGUNTA OBLIGATORIA
	=	PREGUNTA OPCIONAL
	=	CONTINUACIÓN

Una vez establecida la simbología se presentan los criterios bajo los cuales se ordenaran en el cuestionario los reactivos:

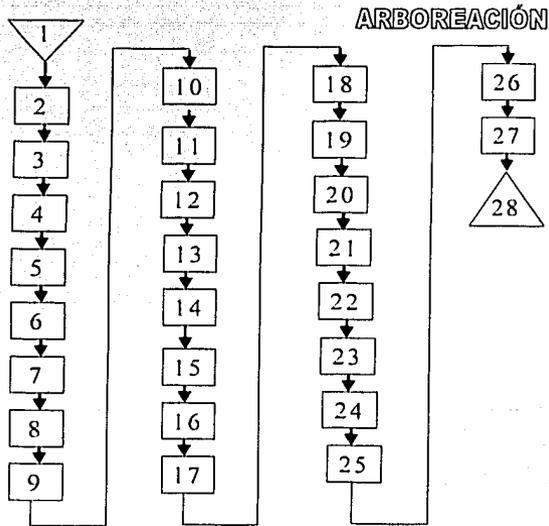
Criterios de arboreación

1. Al principio del cuestionario se colocarán los datos sociodemográficos

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2. Los reactivos sociodemográficos se ordenarán en:
 - Personales
 - Académicos
 - Civiles
 - Laborales
3. Todos los reactivos serán de carácter obligatorio.
4. Los reactivos de conocimiento y opinión se ubicarán en orden cronológico.
5. Se intercalarán los reactivos de conocimiento con los de opinión, a partir del número 6.

La tabla de arboreación que se presenta enseguida contiene dentro de cada simbolo el número progresivo de reactivo en el que aparecerá en el cuestionario y se lee comenzando con el número uno y se continúa dependiendo de las flechas.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.7. Tabla de equivalencias

La tabla de equivalencias permitirá localizar el reactivo, que tiene el mismo número del indicador con respecto al número con el que aparecerá en el cuestionario, de tal forma que en la primer columna se anota el número del indicador/reactivo y en la segunda columna el número del reactivo/cuestionario.

REACTIVOS	ASIGNACIÓN
1.1.1	8
1.1.2	10
1.1.3	6
1.2.1	12
1.2.2	14
1.2.3	16
1.3.1	18
1.4.1	20
1.5.1	24
1.5.2	22
1.6.1	26
2.1.1	9
2.1.2.	11
2.1.3.	7
2.2.1	13

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.2.2	15
2.2.3	17
2.3.1	19
2.4.1	21
2.5.1	25
2.5.2	23
2.6.1	27
2.6.2	28
3.1.1	2
3.2.1	1
3.3.1	4
3.4.1	5
3.4.2	3
3.5.1	6
3.5.2	3

3.8 Cuestionario piloto

En este apartado se presenta el cuestionario piloto para establecer errores posibles en su elaboración, se aplicará a diez sujetos con características similares al universo a investigar en este trabajo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CUESTIONARIO PILOTO

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer la opinión que usted tiene sobre el servicio de trámite que ofrece Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal. Los datos que usted proporcione serán tratados estadísticamente y serán estrictamente confidenciales. Le agradecemos conteste con sinceridad y veracidad.

Si usted, así lo desea, podrá consultar los resultados de esta encuesta en la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal específicamente en Recursos Humanos.

Le agradecemos su colaboración

INSTRUCCIONES GENERALES

Marque con una X su respuesta.

PREGUNTAS

1. ¿ Su sexo es?

- a) Masculino ()
- b) Femenino ()

2. ¿ Su edad se encuentra entre?

- a) de 25 a 30 años ()
- b) de 31 a 35 años ()
- c) de 36 a 40 años ()
- d) de 41 a 45 años ()
- e) de 46 o más ()

3. ¿Cuál es su nivel máximo de estudios?

- a) Preparatoria ()
- b) Licenciatura ()
- c) Maestría ()
- d) Doctorado ()

4. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltero (a) ()
- b) Casado (a) ()
- c) Viudo (a) ()
- d) Divorciado (a) ()
- e) Unión libre ()

5. ¿ Qué puesto desempeña en su trabajo?

- a) Director ()
- b) Jefe de Recursos Humanos ()

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En la tabla que se presenta marque el inciso que corresponda y en seguida de su opinión al respecto en una escala de uno a cinco en donde uno es el máximo y cinco el mínimo.

		1	2	3	4	5
6 ¿Cuáles son los días de recepción en Recursos Humanos ?	7 ¿Considera adecuados los días de recepción de incidencias en Recursos Humanos?					
a) Todos los días ()						
b) Tres días a la semana ()						
c) Una vez a la semana ()						
d) Una vez a la quincena ()						
e) Una vez al mes ()						
8.¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos en la recepción de sus Incidencias?	9.¿Considera factible el tiempo que emplea Recursos humanos en la recepción de sus Incidencias?					
a) Dos Horas ()						
b) Hora y media ()						
c) Una hora ()						
d) Media Hora ()						
e) Quince minutos ()						
10.¿Cuál es el espacio físico para la recepción de incidencias?	11.¿Considera adecuado el espacio físico para la recepción de incidencias?					
a) Cualquier escritorio de Recursos Humanos ()						
b) La oficina del Jefe de Recursos Humanos ()						
c) El escritorio de la persona encargada de la recepción ()						
d) La oficina del Jefe del administrativo ()						
e) La oficina del Coordinador ()						

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

		1	2	3	4	5
<p>12. ¿En qué consiste la validación de las incidencias?</p> <p>a) Una revisión detallada de cada incidencia ()</p> <p>b) Una revisión somera de cada incidencia ()</p> <p>c) Ninguna revisión ()</p>	<p>13. ¿Considera confiable la revisión de las incidencias?</p>					
<p>14. ¿Qué se le valida a cada incidencia?</p> <p>a) Datos generales, ortografía, código de la incidencia, firmas de autorización, documentación soporte ()</p> <p>b) Sólo la documentación soporte ()</p> <p>c) Ortografía y datos generales ()</p> <p>d) Firmas de autorización ()</p> <p>e) Datos generales y firmas de autorización ()</p>	<p>15. ¿Cree confiable lo que se le valida a cada incidencia?</p>					
<p>16. ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos para validar sus incidencias?</p> <p>a) Tres horas ()</p> <p>b) Dos horas ()</p> <p>c) Una hora ()</p> <p>d) Media hora ()</p> <p>e) Quince minutos ()</p>	<p>17. ¿Considera adecuado el tiempo que emplea Recursos Humanos en la validación de sus incidencias?</p>					

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

		1	2	3	4	5
<p>18. ¿Cuáles son los motivos más comunes al rechazarle sus Incidencias?</p> <p>a) Rechazo en los datos generales en el código de la incidencia, en la documentación soporte, en las firmas de autorización ()</p> <p>b) Rechazo ortográfico ()</p> <p>c) Rechazo en las firmas de autorización ()</p> <p>d) Rechazo en la documentación soporte ()</p> <p>e) Tipo de nombramiento ()</p>	<p>19. ¿Considera estos motivos de rechazo los más frecuentes?</p>					
<p>20. ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos en las firmas de autorización de las incidencias?</p> <p>a) Dos semanas ()</p> <p>b) Una semana ()</p> <p>c) Tres días ()</p> <p>d) Dos días ()</p> <p>e) Un día ()</p>	<p>21. ¿Considera pertinente el tiempo empleado en las firmas de autorización de las Incidencias?</p>					
<p>22. ¿Cada cuándo envía las incidencias Recursos Humanos a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial?</p> <p>a) Tres días hábiles antes de quincena de pago ()</p> <p>b) Los últimos tres días hábiles de cada mes ()</p> <p>c) Los tres primeros días hábiles de cada semana ()</p> <p>d) Todos los días hábiles del año ()</p> <p>e) Cada mes ()</p>	<p>23. ¿Cree adecuados los días que envía las incidencias Recursos Humanos a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial?</p>					

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

		1	2	3	4	5
<p>24. Los días de recepción en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial son:</p>	<p>25. ¿Cree adecuados los días de recepción de incidencias en la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial?</p>					
<p>a) Tres días hábiles antes de quincena de pago ()</p>						
<p>b) Los últimos tres días hábiles de cada mes ()</p>						
<p>c) Los tres primeros días de cada semana ()</p>						
<p>d) Todos los días hábiles del año ()</p>						
<p>e) Todos los viernes hábiles ()</p>						
		1	2	3	4	5
<p>26. ¿Cada cuándo recibe información de Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial?</p>	<p>27. ¿Considera veras la información que le envía Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial?</p>					
<p>a) Cada quincena ()</p>	<p>28. ¿Considera oportuna la información que le envía Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial?</p>	1	2	3	4	5
<p>b) Cada mes ()</p>						
<p>c) Cada semana ()</p>						
<p>d) Todos los días ()</p>						
<p>e) Nunca ()</p>						

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

3.9 Procedimientos del levantamiento de datos de la prueba piloto

El piloteo se efectuó de la siguiente manera:

1. La prueba piloto se llevó a cabo en la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal en el turno vespertino.
2. Los diez sujetos se seleccionaron de manera aleatoria y de acuerdo a su llegada a dicha dependencia.
3. Se preguntó a cada sujeto si tenía tiempo para contestar un cuestionario sobre el servicio de trámite que ofrece Recursos Humanos, al ser positiva la respuesta se entregó el cuestionario al sujeto, se le explicaron brevemente las instrucciones y se le entregó el cuestionario.
4. Los diez sujetos coincidieron en un error en el reactivo número ocho ya que los paréntesis en la pregunta de conocimiento deben ser cinco y los paréntesis utilizados para marcar su respuesta fueron seis.
5. Otro detalle en este mismo orden surgió en el reactivo veinte, en este reactivo en el inciso a) dice "Dos semana" lo cual es incorrecto.
6. Se agradeció la participación de cada sujeto y se recogió el cuestionario.
7. Es necesario aclarar que estos diez sujetos encuestados no coinciden con la las características sociodemográficas de la población a encuestar, sin embargo este piloteo se dirigió al personal vinculada con el área de tramite en su respectivo Centro de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios en el Distrito Federal.
8. Por otro lado, a petición del cliente, se anexaron a las categorías sociodemográficas Edad y Estado Civil un nuevo rango.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Corrección a la prueba piloto

Como resultado de la prueba piloto se realizaron las siguientes correcciones al cuestionario final que se aplicará a la muestra de la presente investigación:

1. Se corrigió el error en el reactivo número ocho al establecer el paréntesis para cada opción de respuesta.
2. Se corrigió el error en el reactivo número ocho del inciso a) de este reactivo.
3. Se anexaron a las categorías sociodemográficas Edad y Estado Civil un nuevo rango y quedaron de la siguiente manera:

Edad

- a) de 18 a 24 años
- b) de 25 a 30 años
- c) de 31 a 35 años
- d) de 36 a 40 años
- e) de 41 a 45 años
- f) de 46 o más

Posición Social

- a) Preparatoria
- b) Licenciatura
- c) Maestría
- d) Doctorado
- e) Otro

3.10 Cuestionario final

El cuestionario corregido que se va a aplicar a la muestra de esta investigación quedó de la siguiente manera:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer la opinión que usted tiene sobre el servicio de trámite que ofrece Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal. Los datos que usted proporcione serán tratados estadísticamente y serán estrictamente confidenciales. Le agradecemos conteste con sinceridad y veracidad.

Si usted, así lo desea, podrá consultar los resultados de esta encuesta en la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal específicamente en Recursos Humanos.

Le agradecemos su colaboración

INSTRUCCIONES GENERALES

Marque con una X su respuesta.

PREGUNTAS

1.¿ Su sexo es?

- c) Masculino ()
- d) Femenino ()

2.¿ Su edad se encuentra entre?

- f) de 18 a 24 años ()
- g) de 25 a 30 años ()
- h) de 31 a 35 años ()
- i) de 36 a 40 años ()
- j) de 41 a 45 años ()
- k) de 46 o más ()

3.¿Cuál es su nivel máximo de estudios?

- e) Preparatoria ()
- f) Licenciatura ()
- g) Maestría ()
- h) Doctorado ()
- i) Otro ()

4.¿Cuál es su estado civil?

- f) Soltero (a) ()
- g) Casado (a) ()
- h) Viudo (a) ()
- i) Divorciado (a) ()
- j) Unión libre ()

5.¿ Qué puesto desempeña en su trabajo

- c) Director ()
- d) Jefe de Recursos Humanos ()

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En la tabla que se presenta marque el inciso que corresponda y en seguida de su opinión al respecto en una escala de uno a cinco en donde uno es el máximo y cinco el mínimo.

		1	2	3	4	5
<p>6. ¿Cuáles son los días de recepción en Recursos Humanos?</p> <p>a) Todos los días ()</p> <p>b) Tres días a la semana ()</p> <p>c) Una vez a la semana ()</p> <p>d) Una vez a la quincena ()</p> <p>e) Una vez al mes ()</p>	<p>7. ¿Considera adecuados los días de recepción de incidencias en Recursos Humanos?</p>					
<p>8. ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos en la recepción de sus incidencias?</p> <p>a) Dos Horas ()</p> <p>b) Hora y media ()</p> <p>c) Una hora ()</p> <p>d) Media Hora ()</p> <p>e) Quince minutos ()</p>	<p>9. ¿Considera factible el tiempo que emplea Recursos humanos en la recepción de sus incidencias?</p>					
<p>10. ¿Cuál es el espacio físico para la recepción de incidencias?</p> <p>a) Cualquier escritorio de Recursos Humanos ()</p> <p>b) La oficina del Jefe de Recursos Humanos ()</p> <p>c) El escritorio de la persona encargada de la recepción ()</p> <p>d) La oficina del Jefe del administrativo ()</p> <p>e) La oficina del Coordinador ()</p>	<p>11. ¿Considera adecuado el espacio físico para la recepción de incidencias?</p>					
<p>12. ¿En qué consiste la validación de las incidencias?</p> <p>a) Una revisión detallada de cada incidencia ()</p> <p>b) Una revisión somera de cada incidencia ()</p> <p>c) Ninguna revisión ()</p>	<p>13. ¿Considera confiable la revisión de las incidencias?</p>					

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

		1	2	3	4	5
<p>14. ¿Qué se le valida a cada incidencia?</p> <p>a) Datos generales, ortografía, código de la incidencia, firmas de autorización, documentación soporte ()</p> <p>b) Sólo la documentación soporte ()</p> <p>c) Ortografía y datos generales ()</p> <p>d) Firmas de autorización ()</p> <p>e) Datos generales y firmas de autorización ()</p>	<p>15. ¿Cree confiable lo que se le valida a cada incidencia?</p>					
<p>16. ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos para validar sus incidencias?</p> <p>a) Tres horas ()</p> <p>b) Dos horas ()</p> <p>c) Una hora ()</p> <p>d) Media hora ()</p> <p>e) Quince minutos ()</p>	<p>17. ¿Considera adecuado el tiempo que emplea Recursos Humanos en la validación de sus incidencias?</p>					
<p>18. ¿Cuáles son los motivos más comunes al rechazarle sus incidencias?</p> <p>a) Rechazo en los datos generales en el código de la incidencia, en la documentación soporte, en las firmas de autorización ()</p> <p>b) Rechazo ortográfico ()</p> <p>c) Rechazo en las firmas de autorización ()</p> <p>d) Rechazo en la documentación soporte ()</p> <p>e) Tipo de nombramiento ()</p>	<p>19. ¿Considera estos motivos de rechazo los más frecuentes?</p>					
<p>20. ¿Cuál es el tiempo que utiliza Recursos Humanos en las firmas de autorización de las incidencias?</p> <p>a) Dos semanas ()</p> <p>b) Una semana ()</p> <p>c) Tres días ()</p> <p>d) Dos días ()</p> <p>e) Un día ()</p>	<p>21. ¿Considera pertinente el tiempo empleado en las firmas de autorización de las incidencias?</p>					

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

		1	2	3	4	5
<p>22. ¿Cada cuándo envía las incidencias Recursos Humanos a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial?</p> <p>a) Tres días hábiles antes de quincena de pago ()</p> <p>b) Los últimos tres días hábiles de cada mes ()</p> <p>c) Los tres primeros días hábiles de cada semana ()</p> <p>d) Todos los días hábiles del año ()</p> <p>e) Cada mes ()</p>	<p>23. ¿Cree adecuados los días que envía las incidencias Recursos Humanos a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial?</p>					
<p>24. Los días de recepción en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial son:</p> <p>a) Tres días hábiles antes de quincena de pago ()</p> <p>b) Los últimos tres días hábiles de cada mes ()</p> <p>c) Los tres primeros días de cada semana ()</p> <p>d) Todos los días hábiles del año ()</p> <p>e) Todos los viernes hábiles ()</p>	<p>25. ¿Cree adecuados los días de recepción de incidencias en la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial?</p>					

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

		1	2	3	4	5
26. ¿Cada cuándo recibe información de Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial? a) Cada quincena () b) Cada mes () c) Cada semana () d) Todos los días () e) Nunca ()	27. ¿Considera veras la información que le envía Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial?					
	28. ¿Considera oportuna la información que le envía Recursos Humanos respecto a la situación de sus incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial?	1	2	3	4	5

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 4

Levantamiento de datos

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 4

Levantamiento de datos

En este apartado se llevará a cabo el levantamiento de datos a través de la aplicación de la encuesta desarrollada en el capítulo 3 de la presente investigación. Se abordará el concepto de población para definir las características del grupo social a los que se les aplicó el cuestionario, además se especificará el marco muestral utilizado para ubicar a los sujetos que conforman esta población.

Asimismo, en este apartado se ubicará al censo como la manera de levantar los datos y se indicarán los criterios utilizados para conocer la opinión de los Directores y Jefes de Recursos de los Centros Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios en el Distrito Federal, respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.

4.1 Características de la Población

En el marco teórico descrito en el capítulo 1, se definió a la Opinión Pública como las expresiones de los individuos del grupo social que tiene un referente en común, 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.

De acuerdo con esta definición el grupo social de interés en la presente investigación son los Directores y Jefes de Recursos Humanos que trabajan en los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios en el Distrito Federal.

Asimismo a este grupo social se le denominará población y se le definirá como la "totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desee investigar. La población, universo o colectivo estará formado por la población total del mundo, de un país, de un área determinada, etc. según sea la definición del problema a investigar.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Es importante mencionar que todos los elementos que componen la población son homogéneos en cuanto a su definición.

Las características de esta población a encuestar en este estudio de Opinión Pública son:

Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de servicios en el Distrito Federal.

Entendiendo como Directores a las personas designadas para dirigir cada Centro de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios en el Distrito Federal y de verificar el área de Recursos Humanos donde se genera el trámite de incidencias, en ese sentido los siguientes sujetos a encuestar son los Jefes de Recursos Humanos quienes son responsables del área de trámite de cada Centro de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios en el Distrito Federal.

Por otra parte para el levantamiento de datos se cuenta con un marco muestral, el cual hace "referencia al listado que comprende la unidad de la población."

En esta investigación el marco muestral es el directorio manejado por la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal. Este documento lo elabora Recursos Humanos y lo actualiza cada que se genera algún cambio en las autoridades de los planteles. Los datos que proporciona este marco muestral son los siguientes:

- Número de plantel
- Teléfonos de cada plantel
- Nombre del Director de cada plantel
- Nombre del Subdirector de cada plantel
- Nombre del Jefe del Administrativo de cada plantel
- Nombre del Jefe de Recursos Humanos de cada plantel
- Centro de trabajo de cada plantel

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El marco muestral para esta investigación contiene a cada uno de los sujetos a encuestar, es decir, cada Director y Jefe de Recursos Humanos.

4.2 Tipo de levantamiento

De acuerdo a la información anterior y la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales esta investigación tomará al censo como el levantamiento adecuado para cumplir el objetivo de este trabajo.

Ahora bien, se define al censo como el proceso de examinar a cada uno de los miembros de determinada población, el cual consiste en contar y recabar información sobre características de toda la población en un momento específico. Por lo que se encarga de trabajar con la descripción de los parámetros, entendiendo como parámetros a las particularidades de la población a encuestar.

Las condiciones del levantamiento de datos en la modalidad censo son:

1. Acudir cuantas veces sea necesario para recabar toda la información de la población que se investiga (como máximo 3 veces)
2. Asegurar que todos los miembros de la población sean encuestados en el tiempo asignado para tal efecto.
3. Tomar en cuenta que el costo de este levantamiento, aumenta considerablemente.

Los Criterios utilizados para tomar el Censo como forma de levantar los datos son los siguientes:

- En esta investigación los sujetos a encuestar asciende a 68 por lo que es un número reducido y factible para examinar a cada miembro.
- Los 68 sujetos están localizados y distribuidos en los treinta y cuatro Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de servicios en el Distrito Federal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.3 Criterios para la recolección de información

Los criterios para la recolección de la información son:

Lugar: Las instalaciones de cada plantel, específicamente en la Oficina designada tanto al Director y el Jefe de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios en el Distrito Federal.

Tiempo: del 20 al 01 de julio del 2002 en días hábiles.

Forma de aproximación y de registro: La forma de aproximación será personal, el registro de los sujetos encuestado se controlará en base a los datos proporcionados por el marco muestral.

EL cuestionario se aplicará en primer lugar a los Directores y Jefes de Recursos Humanos de aquellos planteles que requieren una mayor inversión de tiempo por las distancias en las que están ubicados, e decir, el levantamiento de datos se iniciará con aquellos planteles más alejados de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal, ordenados por la delegación política en la que estén ubicados.

La aproximación se hará de esta manera para contemplar la participación de los 68 sujetos a la encuesta, además, si surgiera alguna duda sobre el cuestionario el encuestador podrá en ese momento darle solución.

A continuación se enumera la lista de los planteles a visitar por el investigador:

1. CETis No. 166 Av. Río de los Remedios 454 Col. Guadalupe Proletaria Delg. Gustavo A Madero C.P. 07600
2. CETis No. 7 Av. Luis Espinoza s/n Col. Solidaridad Nacional Deleg. Gustavo A Madero C.P. 07268
3. CETis No. 55 Calle Periférico s/n Unidad Habitacional CTM Atzacolco Delg. Gustavo A Madero C.P. 07090

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4. CETis No. 54 Calle 608 y Av. 412 Unidad Habitacional San Juan de Aragón Delg. Gustavo A Madero C.P. 07470
5. CETis No. 56 Av. Oriente 95 – 4312 Col. Nueva Tenochtitlán Delg. Gustavo A madero C.P. 07830
6. CETis No. 30 Av. Cien Fuegos 1017 Col. San Pedro Zacatenco Delg. Gustavo A madero C.P. 07360
7. CETis No. 29 Calzada al Tecnológico s/n Col. San Pablo Chimalpa Delg. Cuajimalpa C.P. 05050
8. CETis No. 52 Carretera al Desierto de los Leones km. 25 Col. San Bartolo Ameyalco Delg. Alvaro Obregón C.P. 01800
9. CETis No. 10 Rosa Blanca y Tiziano 223 Col. Alfonso XIII Deleg. Alvaro Obregón C.P. 01460
10. CETis No. 167 Calle a San Isidro s/n Col. San Salvador Cuauhtenco Delg. Milpa Alta C.P. 1230
11. CETis No. 39 Av. Acueducto 95 Col. Ampliación Tepepán Delg. Xochimilco C.P. 16020
12. CETis No. 49 Av. Acueducto 95 Col. Ampliación Tepepán Delg. Xochimilco C.P. 16020
13. CETis No. 1 Eje 10 sur esq. Estanislao Ramírez s/n Col. Selene Deleg. Tláhuac C.P. 13420
14. CETis No. 51 Calle Xocoyote y Xamimilulco s/n Col. Arenal 4ª. Sección Delg. Venustiano Carranza C.P. 15600
15. CETis No. 32 Antiguo Lecho de Río Churubusco Col. Adolfo López Mateos Delg. Venustiano Carranza C.P. 15670
16. CETis No. 42 Av. México s/n Esq. Lima Col. Ixtlahuacán Delg. Iztapalapa C.P. 09690
17. CETis No. 50 Av. de las Torres 300 Col. Barrio de San Antonio Delg. Iztapalapa C.P. 09900
18. CETis No. 6 Cuitláhuac No.50 Col. Los Reyes Iztapalapa Deleg. Iztapalapa C.P. 09840

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

19. CETis No. 57 Av Central s/n Esq. Constitución de Apatzingán Delg. Iztapalapa C.P. 09220
20. CETis No. 153 Eje 5 Sur y Canal de San Juan Col Leyes de Reforma Delg. Iztapalapa C.P.09310
21. CETis No. 53 Calle Combate de Celaya y Campaña del Ebano s/n Unidad Habitacional Vicente Guerrero Delg. Iztapalapa C.P. 09200
22. CETis No. 154 Calle Cedral s/n Esq. Xochitepetl Col San Pedro Mártir Delg. Tlalpan C.P.14650
23. CETis No. 152 Calle Sóstenes Rocha 4 Col. Daniel Garza Delg. Miguel Hidalgo C.P.11830
24. CETis No. 8 Calle Lago Alberto No. 431 Col. Anáhuac Deleg. Miguel Hidalgo C.P. 11320
25. CETis No. 4 Av. de las Granjas No. 283 Col. Jardín Azpeitia Deleg. Azcapozalco C.P.02530
26. CETis No. 33 Calle Hacienda Narvarte 84 Col.. Prados del Rosario Delg. Azcapozalco C.P. 02410
27. CETis No. 76 Calzada de la Viga 1040 Col. Excampamento 2 de Octubre Delg. Iztacalco C.P. 08930
28. CETis No. 31 Plaza Jesús Romero s/n Col. Cuchilla Ramos Millán Delg. Iztacalco C.P. 08030
29. CETis No. 9 Calle Mina 1 Col. Guerrero Deleg. Cuauhtémoc C.P. 06300
30. CETis No. 11 Calle Bucareli 117 Col. Juárez Deleg. Cuauhtémoc C.P. 06600
31. CETis No. 13 Calle Enrique Martínez 25 Col. Centro Deleg. Cuauhtémoc C.P. 06040
32. CETis No. 3 Calle Xocongo 26 Col. Tránsito Deleg. Cuauhtémoc C.P.06820
33. CETis No. 2 Av Hidalgo No.62 Frente al No. 49 Col. Del Carmen Coyoacán Deleg. Coyoacán C.P.04100

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

34.CETis No. 5 Prolongación Petén y Repúblicas No. 963 Col. Santa Cruz
Atoyac Deleg. Benito Juárez C.P.03310

De esta manera se tratará de optimizar el tiempo que se tiene para este proceso de recolección de datos.

4.4 Reporte del levantamiento de datos

El presente reporte muestra los diferentes aspectos y cambios que hubo durante el levantamiento de datos a los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de servicios en el Distrito Federal, para conocer su opinión sobre el servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.

Este levantamiento de datos empezó el día 20 de junio del 2002. Se le explicó al cliente la forma mencionada de levantamiento de datos, así como el periodo en que se realizaría el mismo. El cliente estuvo de acuerdo en la forma de recolectar la información, sin embargo observó que dadas las fechas asignadas para la recolección de los datos se corría el riesgo de no lograr aplicar cada cuestionario personalmente.

Las observaciones fueron las siguientes:

- a) El periodo de clases en los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de servicios terminó el día 5 de julio del 2002
- b) Las actividades de los Directores y Jefes de Recursos Humanos en esos días eran múltiples.
- c) No se podía hacer una cita específica con ambos por la razón ejemplificada en el punto anterior.
- d) Se corría el riesgo de no localizar en ese momento a los sujetos de estudio de esta investigación.
- e) Por lo que se necesitaba regresar nuevamente y correr el misma suerte.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- f) El traslado de un plantel a otro requería una inversión de tiempo elevada para poder lograr encuestar a los 68 sujetos.

El día lunes 24 de junio tanto el investigador como el cliente evaluaron estas observaciones y se determinó enviar los cuestionarios a los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios por medio de un oficio firmado por el cliente a través de la correspondencia manejada por la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.

En el oficio se mencionaron las siguientes especificaciones:

- a) Se mencionó a los sujetos que deberían contestar el cuestionario
- b) La fecha y el lugar de la devolución de los cuestionarios a la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.
- c) El día Fijado fue el 28 de junio del 2002.
- d) Se explicó el porqué de los cuestionarios.
- e) Y se les agradecía su valiosa participación.

Este oficio lo elaboró el investigador el día 24 de junio del 2002 con la finalidad de que se firmara de inmediato y así poder iniciar el envío de los cuestionarios, sin embargo no se logró debido a que el cliente no tuvo tiempo para autorizar el oficio ese mismo día.

El 25 de junio del 2002 el cliente entregó al investigador el oficio autorizado para continuar con el levantamiento de datos, asimismo los cuestionarios se acomodaron en un folder etiquetado con el número correspondiente al plantel y se le solicitó a la secretaria de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal se encargará de enviar el material vía correspondencia a todos los planteles; de esta manera inició el levantamiento de datos de esta investigación.

Posteriormente, la tarea para el investigador consistió en recolectar los cuestionarios entregados a la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El día 26 junio del 2002 no se recibió cuestionario alguno, 27 y 28 de junio del 2002 se recabaron varios cuestionarios sin lograr obtener los 68 cuestionarios designados en esta investigación.

Con este referente el investigador tomó la decisión de prorrogar hasta el 2 de julio del 2002 la entrega de los cuestionarios ya que se observó que no existió ningún inconveniente para contestarlo de parte de los sujetos.

El miércoles 02 de julio del 2002 el Investigador tenía en su poder 66 cuestionarios de 68. Al día siguiente se le entregaron los dos restantes.

La siguiente lista corresponde al sujeto encuestado y el número de folio del cuestionario designado a cada uno. El total de cuestionarios fue de 68.

Plantel	Sujeto	
	Director o Jefe de Recursos Humanos	Folio de Cuestionario
CETIs No.1	Director	Folio:0001
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0002
CETIs No.2	Director	Folio:0003
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0004
CETIs No.3	Director	Folio:0005
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0006
CETIs No.4	Director	Folio:0008
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0007
CETIs No.5	Director	Folio:0010
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0009
CETIs No.6	Director	Folio:0011
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0012
CETIs No.7	Director	Folio:0013
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0014
CETIs No.8	Director	Folio:0015
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0016
CETIs No.9	Director	Folio:0017

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

	Jefe de Recursos Humanos	Folio.0018
CETIs No.10	Director	Folio:0020
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0019
CETIs No.11	Director	Folio:0022
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0021
CETIs No.13	Director	Folio:0023
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0024
CETIs No.29	Director	Folio:0026
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0025
CETIs No.30	Director	Folio:0028
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0027
CETIs No.31	Director	Folio:0030
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0029
CETIs No.32	Director	Folio:0032
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0031
CETIs No.33	Director	Folio:0033
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0034
CETIs No.39	Director	Folio:0036
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0035
CETIs No.42	Director	Folio:0038
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0037
CETIs No.49	Director	Folio:0039
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0040
CETIs No.50	Director	Folio:0042
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0041
CETIs No.51	Director	Folio:0043
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0044
CETIs No.52	Director	Folio:0045
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0046
CETIs No.53	Director	Folio:0048
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0047
CETIs No.54	Director	Folio:0049
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0050
CETIs No.55	Director	Folio:0051
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0052
CETIs No.56	Director	Folio:0053
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0054

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CETIs No.57	Director	Folio:0056
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0055
CETIs No.76	Director	Folio:0057
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0058
CETIs No.152	Director	Folio:0060
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0059
CETIs No.153	Director	Folio:0061
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0062
CETIs No.154	Director	Folio:0063
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0064
CETIs No.166	Director	Folio:0066
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0065
CETIs No.167	Director	Folio:0066
	Jefe de Recursos Humanos	Folio:0067

4.5 Análisis de Resultados

Para el análisis de resultados se procedió a realizar:

1. Creación de una base de datos en hojas Excel 2000 para capturar los cuestionarios.
2. Se procedió a la supervisión de cada uno de los cuestionarios según el folio y la respuesta de los distintos reactivos de éstos.
3. Una vez capturados los resultados de la muestra estudiada se realizó el cruce de datos a través de tablas dinámicas Excel, obteniéndose:
 - a) Porcentajes generales por reactivo. Es decir, reactivo por condición (conoce o no conoce) y el promedio de opinión por reactivo.
 - b) Porcentajes específicos por variable sociodemográfica; es decir, porcentajes por cada variable sociodemográfica, según su condición (conoce y no conoce) y el promedio de opinión por indicador.
 - c) Por último, promedio de opinión por categoría, según cada una de las variables sociodemográficas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.5.1 Resultados generales por indicador

En este punto se presenta la descripción de los promedios generales correspondientes a los reactivos de la encuesta por condición **si conoce**, **no conoce**, respecto al servicio de trámite que proporciona Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal, estos resultados se obtuvieron a través de la creación de tablas dinámicas en Excel. (Véase anexo 1)

Descripción general por indicador

El conocimiento esta valorado en porcentajes. La opinión de toda la población está valorada en un rango de 1 a 5, donde uno es el máximo y cinco es el mínimo.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 85% de la población conoce los días de recepción en Recursos Humanos y los consideran a éstos como adecuados con una calificación de 1.7.
- El 14.9% de la población no conoce los días los días de recepción en Recursos Humanos y los consideran a éstos como adecuados con una calificación de 1.9.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 44.7% de la población conoce el tiempo que utiliza Recursos Humanos en la recepción de las incidencias y lo valoran a éste apropiado con un promedio de 2.1.
- El 55.1% de la población desconoce el tiempo que utiliza Recursos Humanos en la recepción de las incidencias y lo valoran a éste apropiado con un promedio 1.9.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 77.9% de la población conoce el espacio físico para la recepción de incidencias y lo catalogan a éste inadecuado con una valoración de 3.3.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 20.3% de la población no conoce el espacio físico para la recepción de incidencias y lo catalogan a éste adecuado con una valoración de 2.8.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados

- El 16.1% de la población conoce el proceso de validación de las incidencias y señalan confiable la revisión hecha a éstas con una calificación de 2.
- El 83.7% de la población no conoce el proceso de validación de las incidencias y estiman desconfianza en la revisión hecha a éstas con una calificación de 3.6.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 77.9% de la población conoce los aspectos que se le validan a las incidencias y confían en la validación de cada uno con una calificación de 1.8.
- El 22% de la población no conocen los aspectos que se le validan a las incidencias y confían de la validación de cada uno con una calificación de 2.6.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 22% de la población conoce el tiempo empleado en Recursos Humanos para validar las incidencias y lo consideran a éste adecuado con una calificación de 2.2.
- El 77.9% de la población desconoce el tiempo empleado en Recursos Humanos para validar las incidencias y lo consideran a éste adecuado con una calificación de 2.9.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 48% de la población conoce los motivos más frecuentes que generan el rechazo de las incidencias y los estiman a éstos como los menos comunes con una calificación de 1.9.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- El 52% de la población desconoce los motivos más frecuentes que generan el rechazo de las incidencias y los estiman a éstos como los menos comunes con una calificación de 1.9.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 42.6% de la población conoce el tiempo empleado en las firmas de autorización de las incidencias y lo consideran a éste adecuado con una calificación de 1.7.
- El 51.4% de la población desconoce el tiempo empleado en las firmas de autorización de las incidencias y lo consideran a éste adecuado con una calificación de 2.4.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 67.6% de la población conoce los días que Recursos Humanos envía las incidencias a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y los catalogan a éstos apropiados con una calificación de 1.6.
- El 16.1% de la población desconoce los días que Recursos Humanos envía las incidencias a la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y los catalogan a éstos adecuados con una calificación de 2.1.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 69% de la población conoce los días de recepción de incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial y los considera a éstos apropiados con un promedio de 1.5.
- El 30.8% de la población desconoce los días de recepción de incidencias en la Dirección de Educación Tecnológica Industrial y los considera a éstos apropiados con un promedio de 2.7.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 24.9% de la población conoce que Recursos Humanos le informa a los planteles la situación que guardan las incidencias dentro de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios y evalúan la información como veras con una calificación de 2.6.
- El 66.1% de la población desconoce que Recursos Humanos le informa a los planteles la situación que guardan las incidencias dentro de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios y evalúan la información como veras con una calificación 2.9.

Del 100% de la población se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 24% de la población conoce que Recursos Humanos le informa a los planteles la situación que guardan las incidencias dentro de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios y evalúan la información como oportuna con una calificación de 2.8.
- El 66% de la población desconoce que Recursos Humanos le informa a los planteles la situación que guardan las incidencias dentro de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios y evalúan la información como tardía con una calificación de 3.3.

4.5.2 Resultados específicos de la encuesta

Los resultados obtenidos corresponden a las variables sociodemográficas establecidas en el capítulo 3 en la tabla de especificaciones. Se elaboraron tablas dinámicas para sistematizar los resultados. (Véase anexo 2)

Dichas variables fueron:

- a) Edad
- b) Sexo
- c) Puesto que desempeña en su trabajo

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- d) Estado Civil
- e) Nivel máximo de estudios

Estas variables permitieron obtener la descripción de los promedios de opinión y los porcentajes de conocimiento de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y Servicios del Distrito Federal, respecto al servicio de trámite que brinda Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.(Véase anexo 3)

4.5.3 Promedio por categoría de la Población total

A continuación se presentan los resultados generales obtenidos de la población conformada por los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal, respecto al servicio de trámite que proporciona Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal, en donde se indica el promedio de opinión de los sujetos que conocen y no conocen de cada categoría establecida en el presente trabajo.(Véase anexo 4)

4.5.4 Resultados específicos, si conoce, no conoce por categorías sociodemográficas

En este apartado se presenta la descripción de los resultados generales de si conoce, no conoce correspondientes a las categorías sociodemográficas de sexo, edad, posición social, posición familiar(Véase anexo 5).

4.5.5 Resultados finales

A continuación se presentan los resultados generales de la población conformada por los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal, de acuerdo al

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

conocimiento y opinión que tienen respecto al servicio de trámite que presta Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal, donde se menciona el porcentaje general de conocimiento y de promedio de opinión general de los sujetos que conocen, determinados por las siguientes categorías sociodemográficas:

- Sexo
- Edad
- Posición social
- Posición Familiar

CONOCIMIENTO Y OPINIÓN

La opinión está valorada en una escala de 1 a 5, en donde uno es el máximo cinco el mínimo. El conocimiento está valorado en porcentaje

1. El sexo determina en un 55.4% el conocimiento de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
2. El sexo determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 2.2. la opinión de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
3. La edad determina en un 57.3% el conocimiento de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.

4. La edad determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 2.3 la opinión de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
5. La posición familiar determina en un 55.4% el conocimiento de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
6. La posición familiar determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 2 la opinión de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
7. La posición social determina en un 57% el conocimiento de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.
8. La posición social determina en una escala del uno al cinco con un promedio de 2.3 la opinión de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CONCLUSIONES

Esta investigación tiene como fundamento la siguiente definición de la Opinión Pública: "es el conjunto de expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiéndose 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". A esta investigación son de interés las expresiones de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de la Centros de Estudios Tecnológicos y de Servicios del Distrito Federal, respecto al servicio de trámite que proporciona la oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal.

En la presente investigación se ofrecen cuatro tipos de conclusiones: teóricas, metodológicas, técnicas y temáticas.

CONCLUSIONES TEÓRICAS

1. La Teoría General de Sistemas aportó los elementos para un análisis sistémico del objeto de investigación en el marco de la comunicación, es decir, permitió ubicar a la opinión pública y a la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal sistémicamente.
2. Se concluye que la Opinión Pública es un subsistema del sistema comunicativo porque cumple con los parámetros establecidos en cuanto a selección, distinción y relación de los componentes; y comparte con él sus elementos estructurales.
3. Los elementos del sistema comunicativo son: actores, instrumentos, expresiones y representaciones. El elemento que justifica el análisis, son las expresiones, por medio de ellas es posible identificar el consenso o disenso

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

de los asuntos de interés público. Además de que se pueden establecer relaciones solidarias, causales o específicas con otros sistemas.

Para dar coherencia a varios sistemas abiertos, interactuantes y multiafectados se clasificaron dentro del Modelo de la Cebolla para ubicar a la Opinión Pública entre el sistema comunicativo y el sistema cognitivo como si fueran capas superpuestas.

4. La Opinión Pública tiene su campo de acción en cuanto se desenvuelve en las siguientes temáticas:

- a) Supervivencia del grupo social
- b) La producción de bienes materiales e inmateriales.
- c) La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de comunicación masiva y bienes).
- d) El Estado
- e) La cultura

5. Se concluye que la naturaleza de la Opinión Pública ha existido como fenómeno desde la comunidad más primitiva de la historia humana y tiene su base en la comunicación, la cual es una conquista de la evolución humana que ha permitido desarrollar una vida social, además de ser elemento estructurante de la personalidad del hombre, permitiendo la transmisión de costumbres, hábitos, actividades y avances en las diferentes razas.

CONCLUSIONES METODOLÓGICAS

Dado que son las expresiones el elemento que justifica este análisis se construyó una tabla de especificaciones donde se estableció la relación entre la Teoría General de Sistemas, la naturaleza de la Opinión Pública y el objeto de estudio en su contexto, es decir, la tabla de especificaciones es el instrumento metodológico que sistematiza los elementos que permitieron recabar las expresiones de los sujetos a

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

encuestar, así como los puntos importantes del objeto de estudio en esta investigación.

La tabla de especificaciones sirvió para operacionalizar los conceptos de conocimiento, opinión y variables sociodemográficas. Se construyó un diagrama de arboreación, el cual permitió ordenar los reactivos de acuerdo a una lógica de presentación en el cuestionario conforme a la especificación de determinados criterios como presentar al principio los datos sociodemográficos, colocando al principio los personales y después los laborales y los reactivos del más sencillo al más complejo; una lista de equivalencias para localizar el reactivo que tiene el mismo número del indicador con respecto al número con el que aparece en el cuestionario, obteniendo dos columnas la primera con el número del indicador / reactivo y en la segunda el número del reactivo / cuestionario.

En ese sentido la prueba piloto sirvió para identificar posibles errores en la pertinencia de los sujetos a encuestar, el levantamiento de datos y los reactivos del cuestionario piloto.

El método de análisis que se empleó fue cuantitativo, esto quiere decir que se realizó una medición objetiva de las expresiones, se cuantificó la frecuencia y se obtuvieron promedios al respecto.

CONCLUSIONES TÉCNICAS

En el procedimiento de levantamiento de datos se presentan las características de la población, el tipo de levantamiento de datos, los criterios de recolección de información y el reporte de levantamiento de datos.

En esta investigación, por las características de la población, número de sujetos, ubicación de los Directores y Jefes de Recursos Humanos en los distintos planteles, se decidió utilizar la técnica de censo para encuestar a los 68 sujetos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La técnica para la recolección de información empleada fue Enviar a través de la correspondencia que maneja la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal los cuestionarios a los 68 sujetos a encuestar.

Para el cruce de datos se empleó como herramienta técnica o computacional tablas dinámicas en Excel 2000 para cuantificar los resultados. Esto permitió el cruce de datos entre indicadores y las variables demográficas, las categorías y las variables demográficas y sirvieron para probar o disprobar las hipótesis alternativas tomando como variables independientes los conceptos de conocimiento y variable demográfica; y como variable dependiente el concepto de opinión

CONCLUSIONES TEMÁTICAS

De acuerdo a la hipótesis general y las hipótesis alternativas expuestas en el capítulo 3, se retomaron para confrontarlas con los resultados arrojados por la encuesta.

Las hipótesis de conocimiento se miden en porcentaje, mientras que la hipótesis de opinión en una escala del 1 a 5, en donde uno es el máximo y cinco el mínimo.

La verificación de la hipótesis general de es la siguiente:

Se creía que el conocimiento respecto a servicio de trámite de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal, era del 70%, ahora se sabe que es del 56.2%.

La verificación de las hipótesis alternativas es la siguiente:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Se tenía que el sexo determinaba en un 70% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal, ahora se sabe que es de 55.4%.

Se tenía que el sexo determinaba en una escala del uno al cinco con un promedio de 3.5 la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal, ahora se sabe que es de 2.2.

Se tenía que la edad determinaba en un 90% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal ahora se sabe que es de 57.3%.

Se tenía que la edad determinaba en una escala del uno al cinco con un promedio de 3.5 la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal, ahora se sabe que es de 2.3.

Se tenía que la posición familiar determinaba en un 70% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal, ahora se sabe que es de 55.4%

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Se tenía que la posición familiar determinaba en una escala del uno al cinco con un promedio de 2.5 la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal, ahora se sabe que es de 2.

Se tenía que la posición social determinaba en un 98% el **conocimiento** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal, ahora se sabe que es de 57%.

Se tenía que la posición social determinaba en una escala del uno al cinco con un promedio de 3.5 la **opinión** de los Directores y Jefes de Recursos Humanos de los Centros de Estudios Tecnológicos Industriales y de Servicios del Distrito Federal respecto al servicio de trámite que proporciona la Oficina de Recursos Humanos de la Coordinación de Enlace Operativo en el Distrito Federal, ahora se sabe que es de 2.3.

CONCLUSIONES FINALES

Esta investigación arrojó datos sobre la opinión y conocimiento respecto a objeto de estudio de este trabajo, estos datos estadísticos posiblemente la Institución retome para generar estrategias para incluirlas en la Oficina de Recursos Humanos y mejorar su área de trámite, así como la de los Centros de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios.

El área de trámite es una parte fundamental en la Coordinación de Enlace Operativo del Distrito Federal, una reorientación en la estrategia en la recepción, validación, autorización y gestión de las incidencias ayudaría a un mejor funcionamiento y

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

calidad en el servicio que se presta, además de considerar modificaciones en otras áreas estratégicas en esta dependencia.

Al mismo tiempo, los datos obtenidos no sólo arrojan información sobre el área de trámite, también se logró ubicar datos sociodemográficos de los sujetos encuestados como: los nombres de cada uno de ellos, su nivel académico; datos que en ocasiones la misma dependencia no tiene identificados con una sistematización.

Este perfil obtenido será un instrumento que sin duda dará al cliente una arma para reconocer los problemas que se generen en el área de trámite y en la de los planteles, esta información se encuentra a disposición del cliente, quien es el sujeto responsable de tomar decisiones y poder guiar la acción hacia donde crea conveniente para un mejor funcionamiento de toda la dependencia.

Mediante este trabajo de Opinión Pública, también se abre la posibilidad de generar investigaciones académicas de calidad con resultados satisfactorios hacia adentro de las instituciones públicas.

Es importante señalar, que en estos últimos años las empresas públicas han buscado estrategias para mejorar la calidad en los servicios que prestan, posiblemente este estudio de Opinión Pública desde una perspectiva comunicativa, en el cual se estudió la parte de las expresiones, sea un punto para lograr cambios sustantivos en todas las instituciones públicas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

BIBLIOGRAFÍA

Arte y arquitectura de Egipto. Enciclopedia® Microsoft® Encarta 2001. © 1993-2000 Microsoft Corporation.

Beneyto, Juan. La Opinión Pública. Teoría y Técnica. Buenos Aires. Humanitas. 1982.

Cea D' Ancona, Ma. Angeles. Metodología Cuantitativa. Estrategias y Técnicas de Investigación Social. España. 1998.

Earl, Babbie. Métodos de Investigación por Encuesta. México. FCE. 1982.

Gallo Romo, Olga. Avance de Tesis para Maestría en Comunicación. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México.

García Ferrando, Manuel. Introducción a la Estadística en Sociología. España. Alianza Universidad Textos. 1989.

Glauss Gene V. Y Stanley Julian C. Métodos Estadísticos Aplicados a las Ciencias Sociales. México: Prentice Hall Hispanoamericana. 1994.

Habermas, Jünger. Historia y Crítica de la Opinión Pública. Barcelona. Gustavo Gili, 2ª Edición. 1981.

Hernández Samperi, Roberto, et al. Metodología de la Investigación. México. McGraw-Hill Interamericana de México. 1993.

Historia del Arte. Tomo I. Grupo Editorial Océano.

Kimball, Young, et. Al. La Opinión Pública y La Propaganda. México. Paidós. 1993.

Mancall, Mark, Ballkey, Nells. Historia Universal y de la Civilización. Tomo I.

Martin Serrano, Manuel. La Mediación Social. Madrid. Akal editor. 1976.

Martin Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. México, 2ª edición, UNAM. 1993.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia. UNAM-ENEP Acatlán, México. 1995.

Martín Serrano, Manuel. La Producción Social de la Comunicación. Alabama, Madrid. 1992.

Material proporcionado en el *Seminario de Opinión Pública*, Febrero-julio 2002.

Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México. Plaza y Valdés. 1992.

Speir, Hans. El Desarrollo Histórico de la Opinión Pública. Los Medios de Comunicación Social. México. Taller Abierto. 1993.

MANUALES

Manual de Inducción al Servicio Público de la Secretaría de Educación Pública

Perfil Académico de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial

Manual de Organización de las Coordinaciones Estatales de la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica

ELECTRÓNICAS

<http://www.sep.gob.mx> (12 junio 2002)

<http://www.dgetl.sep.mx> (12 junio 2002)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN