



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**



**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

**“SERVICIOS EDUCATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DEL CHA:
OPINIÓN PÚBLICA DE LOS PADRES DE FAMILIA”**

**SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR
DE TITULACIÓN “LA OPINIÓN PÚBLICA”**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN PERIODISMO Y
COMUNICACIÓN COLECTIVA**

P R E S E N T A

ELIZABETH RIVERA OSORNIO

ASESOR: MTRO. HÉCTOR JESÚS TORRES LIMA

ABRIL, 2004



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Dios:

Gracias por la vida, la fe y la fortaleza para conseguir uno de mis grandes anhelos.

A Jesús:

Por quedarte conmigo siempre, a pesar de todo.

A mi mamá, Gloria:

Por su amor, dedicación y paciencia. Por motivarme a buscar la superación personal y ha tener la confianza en mí misma para vencer los obstáculos que se presenten.

A mi papá, Noé:

A tu manera me has hecho sentir lo importante que soy para ti, gracias por apoyarme y hacer de mí lo que soy . Te quiero mucho.

A mi hermano, Isra:

Sin tu amor y compañía mi vida no hubiera sido lo que es, gracias por existir y compartir conmigo este pequeño triunfo que tanto significa para mí.

A mi hermano, Moy:

Eres el ángel que llenó mi vida de alegría, gracias por hacer mi vida más feliz.

A mi asesor Mtro. Héctor Jesús Torres Lima:

Gracias por su empeño, dedicación, paciencia y ejemplo, que me enseñaron que a un profesor no se le teme, se le aprecia, admira y sobre todo se le respeta.

A la Profesora Laura González Morales:

No cabe duda que las palabras convencen, pero el ejemplo arrasa y tú eres una persona con un don especial que transmite confianza, entusiasmo y alegría por vivir. Gracias por enseñarme que los seres humanos debemos disfrutar lo que realizamos, esforzarnos y sacar lo mejor de nosotros mismos.

A los Profesores del Seminario:

Venus Armenta Fraga, Olga Gallo Romo y Eduardo Juan Escamilla mil gracias por su gran apoyo.

A Ponchito:

Gracias por la disposición y paciencia.

A mis amigos y compañeros:

Por enseñarme el valor de la amistad, por su apoyo y motivación especialmente a Raúl, Rosa, Esperanza, Ludy, Oralia y Carla.

A la UNAM y a la ENEP ACATLÁN:

Por la oportunidad de obtener una formación profesional en la máxima casa de estudios del país.

Al Colegio Hispano Americano:

Por las facilidades otorgadas para la realización de este estudio.

**Gracias
Sinceramente
Elizabeth**

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	18
1.1 Teoría General de Sistemas	18
1.1.1 Organización y Funcionamiento de los Sistemas	18
1.1.2 Análisis Sistémico y Predictivo	26
1.1.3 Sistemas Finalizados	28
1.2 Teoría de la Mediación Social	29
1.2.1 Características de los lenguajes	31
1.2.2 Planos de la Mediación	35
1.2.3 Modelos Culturales y Sociales	39
1.3 Modelo Dialéctico de la Comunicación	45
1.3.1 Actores	47
1.3.2 Instrumentos	48
1.3.3 Expresiones	49
1.3.4 Representaciones	49
1.4 El Subsistema de la Opinión Pública	51
1.4.1 Identificación y Relación de los elementos del Sistema de la Opinión Pública	52
1.4.2 Identificación de los elementos de la Opinión Pública, en el referente por investigar	54

1.5	Naturaleza de la Opinión Pública	56
1.6	Historia de la Opinión Pública	58
1.6.1	Opinión Pública en la Comunidad Primitiva	58
1.6.2	La antigua Mesopotamia	61
1.6.3	La Opinión Pública en Grecia y Roma	68
1.6.4	La Opinión Pública en la Edad Media	70
1.6.5	La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo	72
1.6.6	Perspectivas Actuales de la Opinión Pública	85
1.7	Códigos de ética de los Estudios de Opinión Pública	95
CAPÍTULO 2. MARCO CONTEXTUAL		108
2.1	Ubicación Histórica del Colegio Hispano Americano	108
2.1.1	Antecedentes	108
2.1.2	Origen, Desarrollo y Situación Actual del CHA	112
2.1.3	Objetivo, Misión e Ideario	117
2.1.4	Organización y Funciones del CHA	124
2.2	Características del Universo a Estudiar	147
2.3	Problemática del Universo a Estudiar	148
2.4	Descripción de la Temática a tratar	148

CAPÍTULO 3	METODOLOGIA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO	153
3.1	Relación entre el Marco Teórico y la Tabla de Especificaciones	153
3.2	Sistema Hipotético	157
3.3	Variables	161
3.4	Tabla de Especificaciones	164
3.5	Arboreación	185
3.6	Cuestionario Piloto	190
3.7	Procedimiento de Aplicación del Cuestionario	195
3.8	Correcciones del Cuestionario Piloto	196
3.9	Cuestionario Final	197
CAPÍTULO 4	LEVANTAMIENTO DE DATOS	203
4.1	Características de la población	203
4.2	Tipo de Levantamiento de Datos	204
4.3	Convalidación de la Muestra	208
4.4	Criterios del Levantamiento de Datos	210
4.5	Reporte del Levantamiento de Datos	210
4.6	Lectura de Datos	212
4.6.1	Resultados Generales de la Muestra por Indicador	213
4.6.2	Resultados Generales por Categoría	217
4.7	Resultados Especificos por indicador- variables sociodemográficas	218
4.7.1	Variable Sexo	218
4.7.2	Variable Edad	225

4.7.3	Variable Escolaridad	232
4.7.4	Variable Estado Civil	249
4.7.5	Variable Posición Económica	264
4.7.6	Variable Posición Política	277
4.7.7	Variable Posición Religiosa	292
4.8	Resultados Específicos por Categoría	304
	CONCLUSIONES	311
	BIBLIOGRAFÍA	319
	ANEXOS DISPONIBLES EN C.D.	

INTRODUCCIÓN

“El único hombre educado es aquel que ha aprendido a aprender, el hombre que ha sabido adaptarse a los cambios, que ha llegado a darse cuenta que ningún conocimiento es seguro y comprende que solamente el proceso de saber buscar éste conocimiento le dará seguridad”

Carl Rogers

Las formas de producción, los estilos de vida, los tipos y niveles de trabajo están cambiando. De tal manera, que se establecen condiciones diferentes que traen consigo nuevas oportunidades y retos; el secreto está en la velocidad con que las personas se adaptan y asimilan las nuevas modificaciones de su medio ambiente.

Las acciones que traen consigo el cambio, requieren de niveles y formas de competencia diferentes a las establecidas. Así, los procedimientos y estrategias que en tiempos pasados procuraban éxito, tienen una alta probabilidad de que no funcionen más en el futuro.

La transformación del concepto trabajo, actualmente, conlleva a establecer ventajas competitivas en los diversos sectores: productivo, social y de servicios, desarrollando capital intelectual con nuevos valores, estructuras mentales y capacidades motoras.

Puesto que la aplicación del conocimiento al desarrollo tecnológico, ha impactado las formas de producción, de organización política, industrial y social, al abrir las fronteras para el libre movimiento de productos, personas, servicios y capital; los servicios educativos, tienen una relevante importancia para generar capital intelectual con habilidades que le permitan ser competentes y puedan adaptarse a diferentes tipos y ritmos de trabajo.

La educación ha sido en el transcurso de este siglo uno de los instrumentos más importantes con los que han contado las sociedades modernas para luchar contra las desigualdades, para hacer frente a los fenómenos y procesos de segregación y exclusión social, para impulsar el desarrollo social y cultural, para fomentar el

crecimiento personal y mejorar la calidad de vida de todos sus miembros. Sin embargo, el sistema educativo tradicional se encuentra muchas veces separado de la sociedad, ésta incluso la percibe a menudo y paradójicamente como un obstáculo para su desarrollo. Por tanto, las instituciones educativas tendrán que dar un giro en sus políticas, vinculándose a las necesidades reales de la sociedad mundial a la que ahora pertenecen países como México.

Recientemente, la calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas en el ámbito educativo, es el punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o programa de acción. Asimismo, se establece la eficacia como uno de sus elementos de mayor importancia, por lo que se convierte en objeto de estudio desde hace varias décadas. Conseguir centros escolares eficaces representa la meta principal de las políticas educativas de muchos países. Sin embargo, aún no existe un remedio infalible que eleve la calidad. Son muchos los factores que intervienen en el proceso, por ejemplo, en algunos centros educativos intervienen las reformas de los últimos años y llevan a cabo por largo tiempo esfuerzos para mejorar los servicios en diferentes rubros.

La acreditación de un programa educativo es el reconocimiento público de su calidad, es decir, constituye la garantía de que dicho programa cumple con determinados requisitos de calidad.

La acreditación de programas educativos es práctica usual y consolidada en diversos países. En México, el Estado otorga a las instituciones privadas la autorización de impartir servicios educativos de diverso tipo y han sido aval de la calidad de dichos servicios. Dentro de éstas instituciones destacan la Confederación Nacional de Escuelas Particulares (CNEP) registrada el 28 de agosto de 1948 y como asociación civil el 3 de noviembre de 1963 agrupa aproximadamente a 5,300 escuelas; evalúa la calidad de servicios educativos de educación básica, media y superior. La Federación de Instituciones Mexicanas Particulares Superiores (FIMPES) asociación civil de afiliación voluntaria que acredita a Instituciones Particulares de Educación Superior. La función de acreditación de los Comités Interinstitucionales

para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) fue designada en el documento publicado en 1991 por la Coordinación Nacional de Planeación de Educación Superior (CONAEVA) bajo el título "Estrategias para la Integración y Funcionamiento de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior". Está compuesto por nueve cuerpos colegiados integrados por distinguidos académicos de instituciones de Educación Superior representativos de las diversas regiones del país, que tienen a su cargo la evaluación interinstitucional de programas, funciones, servicios y proyectos ubicados en el quehacer de las instituciones.

La Dirección del Colegio Hispano Americano considera que el proceso de transición que la sociedad experimenta implica un mayor compromiso por parte de las instituciones educativas a su cargo. Así, entiende que la educación debe estar orientada a formar hombres y mujeres sensibles, comprometidos con las nuevas realidades y fuertemente consolidados en los más altos valores morales. Para cumplir con sus objetivos se apoya en la Confederación Nacional de Escuelas Particulares de la que es miembro activo.

La CNEP agrupa aproximadamente a 5,300 escuelas. Entre sus objetivos se encuentran:

- * Coadyuvar con las Federaciones asociadas y a sus escuelas afiliadas en el perfeccionamiento pedagógico y la eficiencia de la labor magisterial y en la superación moral, cultural y social de los maestros, alumnos y demás miembros de las comunidades educativas de las escuelas. Para ello la CNEP inició desde 1998 un modelo de acreditación con 35 escuelas de la República Mexicana.
- * Brindar asesoría a las Federaciones, escuelas y otras entidades, para promover la calidad educativa.

El Sistema de Acreditación se basa en una evaluación que parte de la idea de una mejora continua e implica una práctica de auto estudio de las instituciones educativas afiliadas a la CNEP, con el propósito de fortalecer su gestión y garantizar la calidad de los servicios educativos que proporciona.

La Comunidad Educativa del Colegio Hispano Americano como miembro afiliado a la CNEP ha solicitado a ésta, el ingreso al Sistema de Acreditación, iniciando con ello el proceso de Mejora Continua, que consiste en una revisión general de la Institución, para analizar la realidad en la que se desenvuelve día tras día, con la finalidad de resaltar aquellos elementos negativos, desventajas y carencias que pudieran ser debilidades para su desarrollo e impedir posibilidades reales de progreso.

El autoestudio al que se hace referencia consta de tres momentos: Un diagnóstico, un pronóstico y un consejo orientador.

Los elementos organizativos a través de los cuales se estudia a sí mismo el Colegio o Instituto se enmarcan en ocho núcleos en los que se integran todos los aspectos de su actividad escolar. Dichos Núcleos son:

- 1- Marco teórico y situacional
- 2- Relación con la Comunidad Externa e Interna
- 3- Alumnos
- 4- Profesores
- 5- Curriculum, Programas Académicos e institucionales
- 6- Recursos tecnológicos y didácticos
- 7- Planeación Institucional Administrativa
- 8- Proyección Educativa.

Para llevar a cabo el proceso de acreditación de la CNEP, se organiza el trabajo en cuatro etapas, de seis meses cada una de ellas, sin que se tenga que alterar la vida académica de la institución. Para la ejecución de cada etapa, los Colegios e Institutos, contarán con el apoyo de un asesor técnico-pedagógico, quien le ofrecerá las orientaciones necesarias para integrar los documentos previstos. Asimismo, fungirá como mediador entre la Institución Educativa y el equipo visitador quien verifica al termino del Proceso los resultados obtenidos.

El compromiso a largo plazo es obtener el documento oficial que otorga la CNEP, para avalar que la instrucción que se imparte en el Colegio Hispano Americano cumple con los requisitos que la convierten en una institución de calidad que cumple con la eficacia y profesionalismo los objetivos y la misión que se propone.

Por lo anterior conocer la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria puede ayudar a la Directora General del Plantel María Isabel Vargas Balderas a visualizar cómo perciben los Padres de Familia los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio y cuestionarse si en realidad son lo que ella pretende con respecto a la Misión, Visión que la Institución establece para una educación integral. Esta opinión será extraída a través de un estudio de Opinión Pública.

El elemento esencial sobre el que se sostiene esta investigación es *el decir* de los encuestados. Por ello se afirma que se estudiará la Opinión Pública desde una perspectiva comunicativa. A lo largo de este trabajo se entenderá como Opinión Pública el conjunto de expresiones de los individuos de un Grupo Social que tienen un referente público, entendiendo como público a todo aquello que interesa y / o afecta al Grupo Social, a diferencia de "El público" que es el grupo social en sí mismo.

Por consiguiente se planteó como objetivo: Conocer la Opinión Pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano. Asimismo, se enunciaron dos hipótesis, la primera: No se sabe cuál es la Opinión Pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano; y la segunda: Las características sociodemográficas determinan la Opinión Pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano. Para el presente estudio se considera como variable dependiente la Opinión Pública de los Padres de Familia y como variable independiente las características sociodemográficas de la

población a estudiar que en este caso son: sexo, edad, escolaridad, estado civil, posición económica, posición política y religión.

Para conocer las expresiones de los Padres de Familia de la Sección Secundaria, en el capítulo 1 de esta investigación se presenta la Teoría General de Sistemas, el concepto de sistemas y los elementos que lo componen. También se trata la Teoría de la Mediación Social y las aportaciones en cuanto a los modelos mediacionales, características de los lenguajes, planos mediacionales y los modelos sociales y culturales, posteriormente se toma el Modelo Dialéctico de la Comunicación y a la Opinión Pública como un subsistema del sistema comunicativo, el cual se apoya en la Teoría Naturaleza de la Opinión Pública, la seriedad de esta teoría se encuentra en el recorrido histórico que se realiza desde la Etapa Primitiva de la Humanidad, La antigua Mesopotamia, se destaca la actuación sobresaliente de la comunidad egipcia, Grecia y Roma, Edad Media, Renacimiento y Capitalismo hasta nuestros días, y se consideran las aportaciones de la Escuela Norteamericana a los Estudios de Opinión Pública.

Finalmente se hace referencia a la importancia de los códigos de ética que guían la acción de los estudios de mercado en la actualidad, se transcribe el código de ética de AMAI, una de las empresas dedicadas a este tipo de investigaciones y se anexa una reflexión al respecto.

Para entender el contexto en el que se realiza este estudio, en el capítulo 2 se habla de la ubicación histórica del Colegio Hispano Americano, así como de sus orígenes y desarrollo. Se describe la estructura organizacional del Colegio, las funciones, así como su Misión, Visión y Valores.

En el capítulo 3 se plantea la metodología que da origen a la elaboración del instrumento. Se relaciona el Marco Teórico con la Tabla de Especificaciones para dar sentido y sustentar cada una de las preguntas que se incluyen en el cuestionario. Se planteó el sistema hipotético, se aplicó el cuestionario piloto y se hicieron las correcciones necesarias para obtener el cuestionario final.

Por último, en el capítulo 4 se describe la población para establecer el tipo de levantamiento pertinente para la investigación, los criterios para la recolección de información, el reporte del levantamiento de datos y se exponen los resultados generales y específicos de la encuesta.

Finalmente se interpretan los resultados y se presentan las conclusiones, las cuales resaltan que:

-El 52% de la población que conoce los Servicios Administrativos los califica con 3.42; mientras que el 68% que no conoce tiene una opinión de 3.69

-El 47% de la población que conoce los Servicios Educativos los califica con 4.09; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.11.

En cuanto a los resultados generales por variable sociodemográfica se observó que:

-El 56% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce los Servicios Administrativos del Colegio Hispano Americano los califica con 3.46; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.71.

-El 49% que conoce los Servicios Educativos los califica con 4.32; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.23.

Hace algunos años, las familias contaban con elementos de solidez propios superiores a los actuales: tenían unas convicciones más profundas, mayor estabilidad, menos estrés, más miembros y mayores oportunidades de interacción entre ellos. En la actualidad las familias, a pesar de sus niveles de educación, están más afectadas por influencias sociales negativas propias de la sociedad occidental y son más débiles en su estructura, encontrándose en muchos casos inmersas, en muchos casos en problemas reales que afectan su estabilidad. Así, se observa como niños y jóvenes crecen y se forman en un mundo con intereses deshumanizante pensados para el beneficio de algunos y el prejuicio de otros carentes de sensibilidad social y del respeto por la vida y por los derechos humanos.

En este contexto familia y escuela tienen que asumir una responsabilidad compartida que exige de ellas una perfecta coordinación. Del mismo modo, la necesidad de personalización para una verdadera formación y la reciprocidad de la relación establecida, solicitan crecientes grados de participación y comunicación entre ambas instituciones.

El proceso de evaluación apunta hacia el mejoramiento de la calidad de la educación, ello debe impulsar al Colegio Hispano Americano a la búsqueda de un proyecto común con las familias de sus alumnos. Es necesario dinamizar a todos los actores involucrados en la calidad de la educación de los ciudadanos del siglo XXI. Familia y Escuela desempeñan roles educativos complementarios, que con frecuencia se superponen, por lo que necesitan encontrarse para conversar, delimitar sus espacios de autonomía y precisar sus tareas compartidas.

La alianza entre escuela y familia permite lograr mejor coherencia en las metas para el desarrollo afectivo, cognitivo, social y valórico de las personas. Dicha alianza contribuye a mejorar significativamente la calidad de los aprendizajes escolares como ha sido comprobado en numerosos estudios.

Se debe considerar que no es para las aulas para que se educa al individuo, sino para la vida misma, por ello todos los conocimientos que se brinden, los hábitos y actitudes que se favorezcan a través del proceso educativo, los valores que se ayuden a clarificar en el alumno o hijo, no pueden quedar limitado a su paso por las instalaciones escolares o familiares, sino que deben ser para que los aplique en la vida.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

CAPÍTULO 1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.

En este capítulo se explica de manera general las teorías que fundamentan el presente estudio de Opinión Pública. Se consideran pertinentes la Teoría General de Sistemas por la necesidad que se tiene de estudiar la organización y el funcionamiento de los sistemas; también la Teoría de la Mediación social y las aportaciones en cuanto a los modelos mediacionales, características de los lenguajes, planos mediacionales y los modelos sociales y culturales, que son de gran apoyo para la presente investigación, se retoma el Modelo Dialéctico de la Comunicación que establece los elementos que intervienen en el proceso comunicativo y las relaciones que mantienen entre ellos. Naturalmente se ubica a la Opinión Pública como un subsistema del sistema comunicativo y se identifican los elementos que la componen y las relaciones que guardan entre ellos; posteriormente se retoma, la Teoría Naturaleza de la Opinión Pública, la seriedad de esta teoría se encuentra en el recorrido histórico que se realiza desde la Etapa Primitiva de la Humanidad, La antigua Mesopotamia, se destaca la actuación sobresaliente de la comunidad egipcia, Grecia y Roma, Edad Media, Renacimiento y Capitalismo hasta nuestros días, y se consideran las aportaciones de la Escuela Norteamericana a los Estudios de Opinión Pública

Finalmente se hace referencia a la importancia de los códigos de ética que guían la acción de los estudios de mercado en la actualidad, se transcribe el código de ética de AMAI, una de las empresas dedicadas a este tipo de investigaciones y se anexa una reflexión al respecto.

1.1 Teoría General de Sistema

En este apartado se explica a grandes rasgos la Teoría General de Sistemas del autor Manuel Martín Serrano¹, con el propósito de estudiar, el funcionamiento y la organización de los sistemas, con base en el concepto de sistema como entidad real y el Análisis de la Organización de los Sistemas, Predicción sobre el Comportamiento de los Sistemas, la distinción entre el Análisis Predictivo y el Sistemático, Análisis del Comportamiento de los Sistemas, Modelo de la Cebolla y finalmente Sistemas Finalizados, ello con el fin de retomar los elementos teóricos que servirán de base para el estudio de Opinión Pública que se pretende realizar: "La Opinión Pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que brinda el Colegio Hispano Americano."

La Teoría General de Sistemas es importante porque nos da la pauta para establecer la organización y el funcionamiento de los Sistemas Sociales, su estudio se centra específicamente en el ámbito comunicativo, reconoce que la Comunicación es un sistema y por tanto debe ser estudiado de manera sistemática. Los aportes permitirán identificar a los componentes del sistema, los comportamientos que muestran con otros componentes y con el sistema mismo, el cual, como se verá, interactúa con otros sistemas, a su vez que influye y se ve influido.

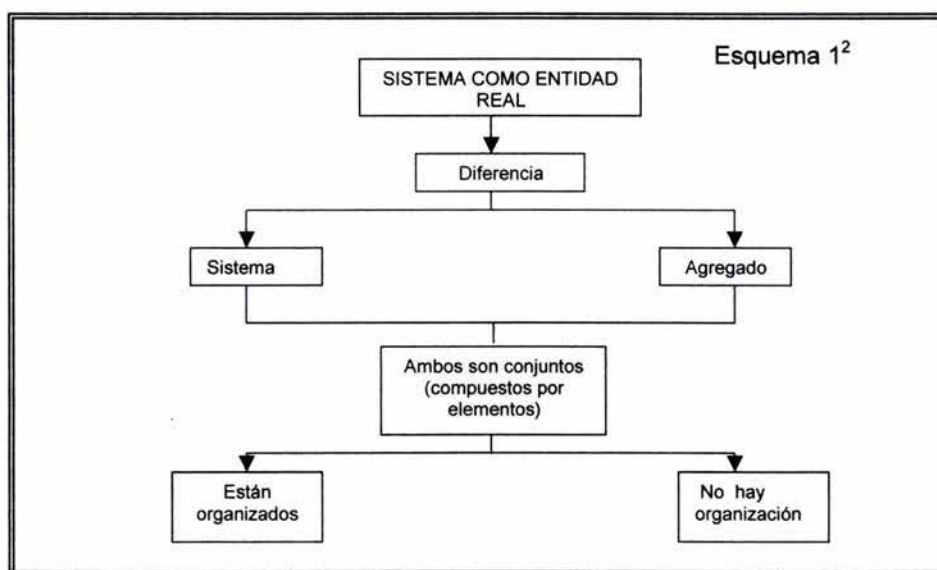
1.1.1. Organización y Funcionamiento de los Sistemas.

Martín Serrano señala que el sistema debe estudiarse como una entidad real y como método de análisis, y es mediante el análisis que se podrá diferenciar lo que él nombra como sistema y agregado.

Para entender el concepto de sistema es necesario remitirse a dos cuestiones esenciales: **sistema como entidad real** y **sistema como método de análisis**.

¹ Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia*. UNAM, ENEP Acatlán, México, 1991, p.p. 93-109.

Cuando el autor se refiere a sistema como entidad real menciona la existencia de sistema y agregado, atorgándoles el carácter de conjuntos por las similitudes que poseen entre ambos, es decir, entidades que se conforman por la concurrencia de más de un elemento, pero, enfatiza que la diferencia estriba, en que los elementos que conforman un sistema presentan una organización, de la que carecen los elementos de un agregado. A los elementos que se organizan en un sistema les denomina **componentes** del sistema. (Véase esquema 1)



“Una vez que la entidad real cumple con los requerimientos para ser definido como sistema, entonces puede ser estudiado desde la Teoría de Sistemas como método de análisis, en donde a nivel metodológico el término sistemático se opone al término asistemático. El análisis sistemático de un conjunto de elementos se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio”.³

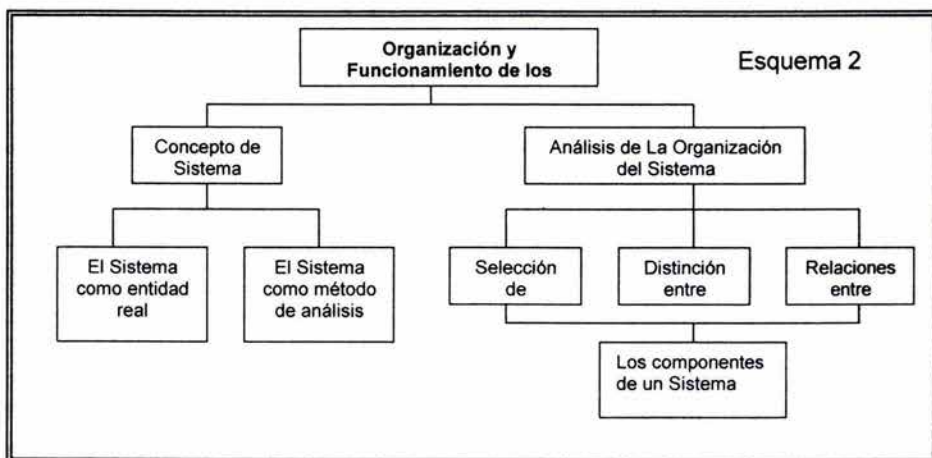
² Todos los esquemas que se presentan en este capítulo se tomaron al interior del Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública del 14 de mayo al 6 de diciembre del 2003.

³ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

Es importante recalcar que un requisito indispensable que debe cumplir cualquier sistema que aspire a que se le realice un análisis es la **organización** entre sus elementos, es decir, ser considerado un sistema como entidad real. En este sentido se afirma que la comunicación es un sistema real que está integrado por elementos y por lo tanto puede ser estudiado sistemáticamente.

Un objeto de estudio puede ser analizado como un sistema, cuando está organizado y sus componentes presentan las siguientes características:

1. Han sido seleccionados
2. Se distinguen entre sí
3. Se relacionan entre sí.



1.1.1.1 Selección de los elementos.

“Un componente pertenece a un sistema dado, cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema”.⁴ A la relación entre el componente y el sistema se le denomina **implicación**, ésta puede ser de dos tipos:

a) Obligatoria : Cuando la desaparición de un elemento obligatorio afecta la existencia o el funcionamiento del sistema o incluso puede llegar a transformarlo en otro.

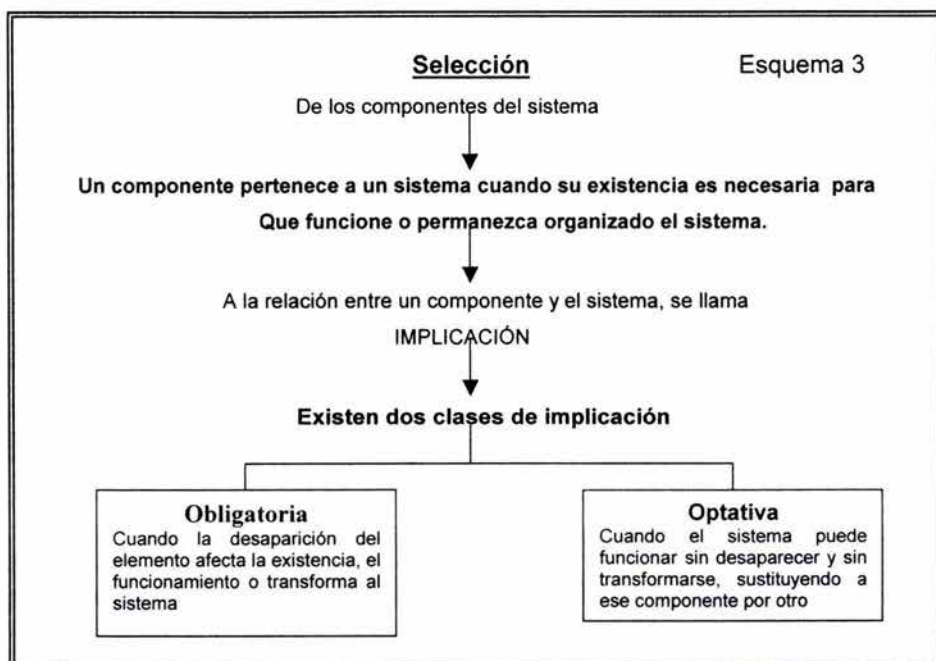
b) Optativa: Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer y sin transformarse e incluso reproducirse sustituyendo a ese componente por otro. (Véase esquema 3)

Al hacer la selección entre los componentes obligatorios y optativos de un sistema aparecen indicadores que dan muestra de su flexibilidad, así se afirma que entre más componentes obligatorios aparezcan en un sistema éste será considerado como de carácter **rígido**. Por el contrario entre más componentes optativos se manifiesten el sistema será más **elástico**.

En un sistema “existen elementos que sin ser obligatorios, ni siquiera optativos para la existencia o el funcionamiento del sistema en el que se encuentran, aparecen tan frecuentemente que se les atribuyen erróneamente una implicación en la organización del sistema, a estos elementos que precisan de la existencia del sistema pero no están implicados en él, Martín Serrano les denomina **elementos incorporados al sistema**”.⁵

⁴ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia. UNAM, ENEP Acatlán, México, 1991 p.p. 97,98.

⁵ Martín Serrano, Manuel Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia. UNAM, ENEP Acatlán, México, 1991 p.p. 97,98.



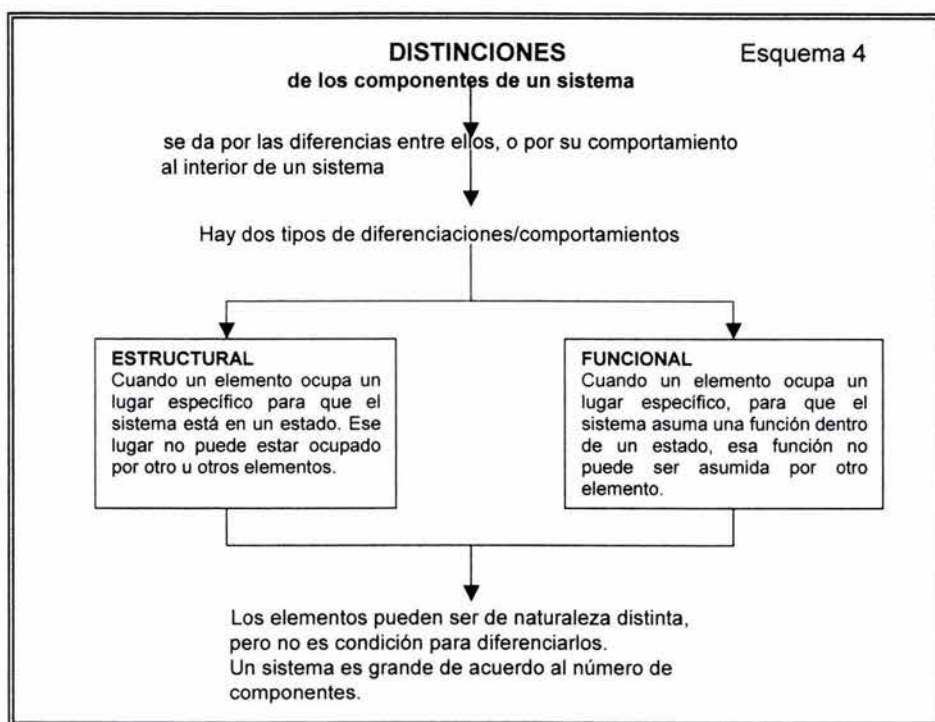
1.1.1.2 Distinción entre los elementos

“Un componente se distingue de otro o de otros en el interior de un sistema dado, cuando las diferencias que existen entre ellos, o sus diferentes comportamientos, son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema. A esta distinción entre los componentes se le llama **diferenciación**.

Existen dos tipos de diferenciación:

- A) “ **Estructural** : Se refiere al espacio físico que ocupa el componente dentro del sistema, es condición que nadie puede ocupar esa posición y a su vez ese componente no puede ocupar el de otro.

- B) **“Funcional”** : Señala que la existencia de cada elemento es necesaria para que asuma al menos una de las funciones que existen en el sistema y esa función no puede ser asumida por otro u otros componentes.”⁶(Véase esquema 4)



Martín Serrano afirma que "en un sistema, el número de componentes viene definido por el repertorio de elementos diferenciados, y no por el número total de elementos.

⁶ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

"El total de componentes que diferencia el sistema es un indicador de su tamaño. El sistema más pequeño es aquel en el que sólo cabe diferenciar los componentes."⁷

1.1.1.3 Relación entre los componentes

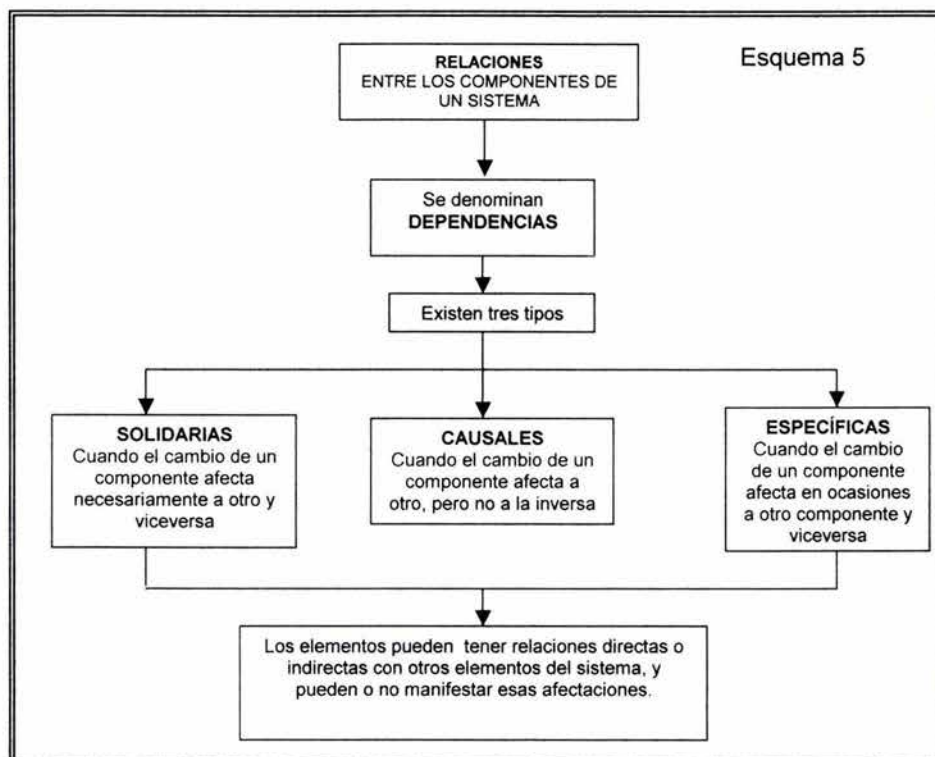
"Un componente pertenece a un sistema dado cuando las relaciones que establece con otro u otros componentes del sistema son necesarias para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema"⁸ A éstas relaciones se les conoce como dependencias, las cuales indican la afectación que los componentes tienen sobre otros.

Se conocen tres tipos de dependencias:

- **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 a otro componente en ocasiones y otras no. (Véase esquema 5)

⁷ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación : Epistemología y Análisis de la Referencia. UNAM, ENEP, Acatlán, México, 1991, p. 100.

⁸ Gallo Romo, Olga Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.



"La distribución que existe en el sistema entre relaciones de carácter específico, por una parte, y de carácter solidario o causal, por otra, es un indicador de la constricción que caracteriza a la organización del sistema. El Sistema más constreñido sería aquel en el cual todas las relaciones que existen entre sus componentes fuesen solidarias. A medida que las relaciones solidarias dejen paso a relaciones causales, disminuye la constricción. El sistema menos constreñido, sería aquel en el cual todas las relaciones que existen entre sus componentes fuesen de carácter específico."⁹

⁹ Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia*. UNAM, ENEP Acatlán, México, 1991, p. 102.

“La dependencia entre los componentes del sistema tampoco significa necesariamente que cada componente manifieste aquellas que le afectan, en todos y cada uno de los momentos en los cuales existe ese sistema. Para que un componente pertenezca a un sistema, es suficiente que una vez afecte a otro componente, aunque ese efecto se manifieste en otro momento distinto.”¹⁰

1.1.2 Análisis Sistémico y Predictivo.

Para tener un panorama de cómo es realmente un sistema y cómo funciona, es necesario conocer la forma obligatoria y optativa en que se desenvuelven sus componentes, además de señalar sus diferencias estructurales y funcionales y de las dependencias solidarias, causales o específicas que se dan en las relaciones que se establecen entre los miembros que conforman un sistema. A este proceso de conocimiento se le denomina análisis sistémico.

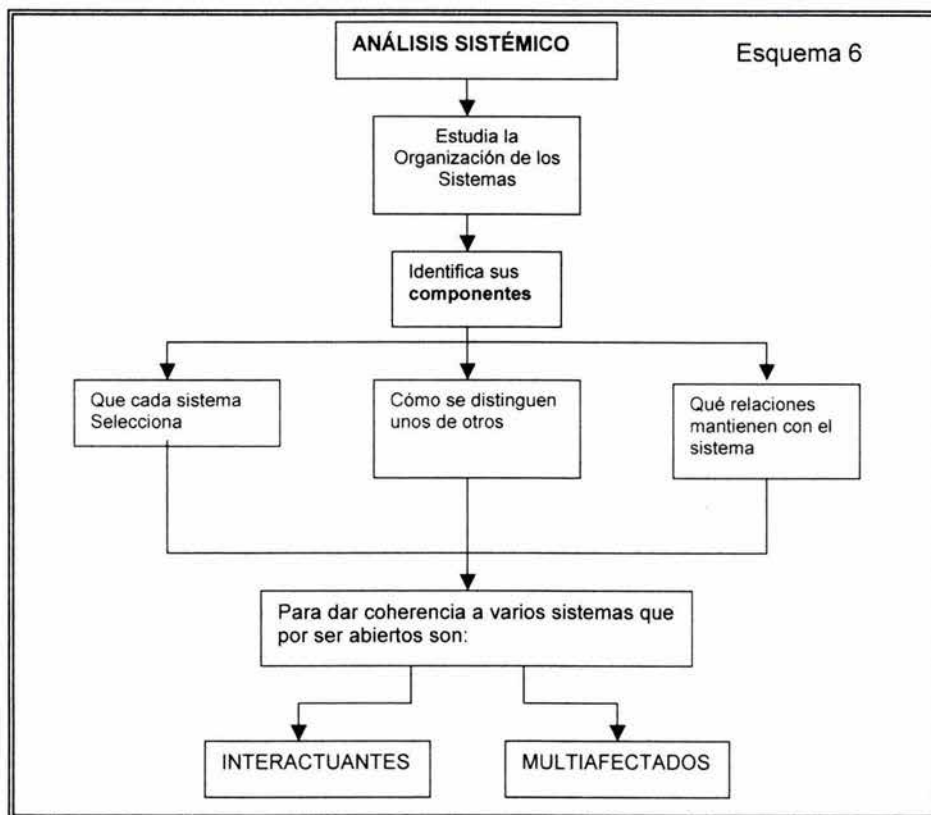
En lo que se refiere a la aplicación del análisis predictivo sobre el comportamiento del sistema, “ se estima que surgen impedimentos que obstaculizan el conocimiento completo e incluso aproximado de su comportamiento. En este caso, el grado de libertad que posee el sistema tiene que ver con la medida de dificultad que se presenta para predecir su comportamiento.”¹¹

Martín Serrano explica que “un sistema rígido, pequeño y constreñido, con poca libertad posee mayor determinación en el comportamiento de sus componentes y del conjunto, por lo tanto, es más previsible en su organización. En cambio un sistema más elástico, amplio menos constreñido, con mayor libertad, es menos determinante

¹⁰ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación .Epistemología y Análisis de la Referencia. ENEP Acatlán, México, 1991, p.p. 101-102.

¹¹ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

en el comportamiento de sus componentes. Y de su conjunto en sí, es menos previsible su organización.¹² (Véase esquema 6)



1.1.2.1 Modelo General de los Sistemas

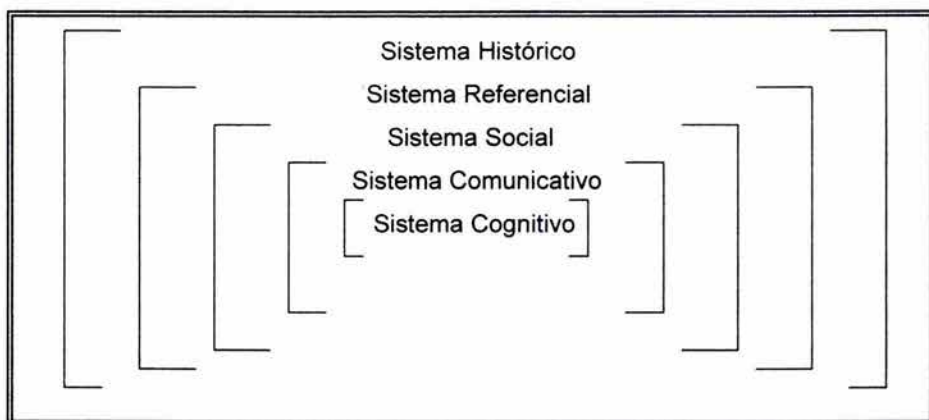
En este sentido el **Modelo General de los Sistemas** cumple con los siguientes objetivos:

- 1.-Analizar de manera sistemática los distintos componentes que intervienen en el sistema de comunicación [SC].

¹² Ibidem.

- 2.- Sistematizar el análisis de las interdependencias existentes entre [SC] Y [SS].
- 3.-Aclarar las relaciones que la comunicación establece con los referentes [SR].
- 4.-Reconocer que tanto el [SC] como el [SS] y el [SR] se constituyen como subsistemas en el interior de otro sistema más general: El Sistema Histórico.

Modelo General de los Sistemas



1.1.3 Sistemas finalizados.

Se entiende como sistema finalizado” todo sistema cuya organización y / o funcionamiento se vean afectados por la intervención humana.

“La organización del sistema puede entenderse como la información que el propio sistema posee, en cuyo caso se hablará de sistemas muy informados (los muy predecibles) y poco informados (los poco predecibles). Desde luego sin olvidar

las relaciones de carácter específico, solidario y casual, indicadores que darán cuenta de la constricción que caracteriza a la organización del sistema."¹³

1.2 Teoría de la Mediación Social.¹⁴

"Se entenderá a la Teoría de la Mediación Social como a un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que se constituyen al interior de un proceso social. La teoría permite darle un orden a las cosas y al mundo de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades occidentales. Este orden se puede formalizar en Modelos que Martín Serrano denomina Modelos Mediacionales.

Los cuales son comparables a un código. El código, afirma es un sistema de posibilidades superpuesto a la igualdad de probabilidades del sistema en su origen para facilitar su dominio comunicativo."¹⁵

Un modelo de mediación es un código desde dos puntos de vista:

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

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

¹³ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación :Epistemología y Análisis de la Referencia. UNAM, ENEP, Acatlán, México, 1991, p.p. 107-108.

¹⁴ Se presenta resumen sobre la Teoría de la Mediación Social de la Tesis de Licenciatura elaborada por Armenta Fraga, María Venus. Análisis de las Representaciones, Contenidos en las Expresiones de los Receptores de Televisión. UNAM, ENEP Acatlán, México, 1993 p.p.1-25.

¹⁵ Ibidem.

"Tal información contenida en los modelos de mediación indica los grados de libertad de las definiciones de la realidad, de las interpretaciones alternativas que pueda tomar un miembro de la comunidad respecto al significado del acontecer, respetando el código. Los códigos se hacen más restrictivos o más abiertos según las circunstancias sociales que atraviesa el grupo."¹⁶

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

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

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

a) La clase social. Como instrumento de mediación entre la estructura de producción y las relaciones de producción.

b) La política como mediador entre los recursos y las aspiraciones.

¹⁶ Armenta Fraga, María Venus. Análisis de las Representaciones, Contenidas en las Expresiones de Receptores de Televisión. Tesis de Licenciatura. UNAM, ENEP Acatlán, México, 1992 p. 3.

c)La educación mediando entre los recursos y los comportamientos.

d)La psicoterapia psicoanalítica como un instrumento de mediación entre los instintos y la socialización.

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

En este sentido se afirma que la teoría permite establecer modelos y actos, que sirven asimismo de criterios para distinguir ideas, acontecimientos y comportamientos.

En síntesis se puede hablar de mediación solamente cuando determinados significados deben asumir determinados significantes, y cuando se atribuyen los segundos a los primeros existe un código mediador, es decir, es requisito fundamental la existencia de un referente común.

1.2.1 Características de los lenguajes.

Dado que el referente constituye en la comunicación el fundamento material de la veracidad, se dice con respecto a él, que la comunicación es objetiva. Por esta razón se adopta a la relación que establece el *medium* con el referente, como criterio para clasificar a los media desde el punto de vista de la comunicación, según las características de sus lenguajes. (Véase esquema 7)

Esquema 7

Relación del Signo con el Referente	Relación del mensaje con el referente		Características de los códigos
Abstractos	Acrónico Sincrónico	Libro/Radio. Radio	Particulares generales
Ícónicos	Cine/TV.	Media Index T.V.	Generales
Características de los mensajes	Referentes Sujetos al control del Mediador	Referentes resistentes al control del Mediador.	

A continuación se presentan las características de los lenguajes antes mencionados:

- Se entiende por media abstractos los que comunican mediante signos cuyo significante no se "parece" en nada al referente, por ejemplo: la palabra escrita "MAMA", no se parece a ninguna mamá, sino quien decodifica ese significante necesita realizar un esfuerzo de abstracción, para encontrar el referente que se refiere a una mujer que tiene hijos, para luego ubicarla específicamente de quien se habla en concreto.

- Los medios icónicos, por el contrario, contienen una serie de datos o informaciones en los propios significantes, que permiten que esos símbolos sean isomorfos al referente, por ejemplo una fotografía o una imagen televisiva de un artista: el receptor no necesita de mucha abstracción para identificar lo que está viendo, sabe que la imagen que se presenta corresponde a una persona, de profesión artista y que es casi igual a la persona a la que se refiere la imagen.

■ Los medios acrónicos son aquellos que tienen una diferencia temporal entre lo que sucedió y cuando lo expresan, durante esa diferencia de tiempo se permite una mayor mediación, es decir, el referente está sujeto durante más tiempo al control del mediador.

■ Los medios sincrónicos, son aquellos que gracias a la tecnología, permiten que el tiempo transcurrido entre lo que sucede y la expresión se reduzca casi al mínimo.

■ Los medios index son aquellos que tienen la posibilidad de ser sincrónico e icónicos ejemplo de ello es la televisión, cabe aclarar que por supuesto no todas las transmisiones televisivas son sincrónicas e icónicas, pero la posibilidad de recurrir a ellas en cualquier instante es lo que los define como media index.

Como consecuencia anterior los medios abstractos recurren al empleo de códigos particulares, esto es, de un código que es propio del medio, por ejemplo el lenguaje escrito, mientras que los media index, recurren a códigos generales, es decir a códigos que la mayoría de la gente entiende sin la necesidad de recibir alguna instrucción específica como asistir a la escuela para leer y escribir.

Después de realizar la clasificación de los lenguajes es necesario especificar los usos de los medium:

1.-Un medio abstracto únicamente puede comunicar si hace uso de un **código social particular**, que se comparta por emisores y receptores.

2.-Los media icónicos pueden comunicar si se remiten a los **códigos sociales generales**.

Por tanto, para conocer e interpretar la realidad de una sociedad es de gran utilidad la Teoría de la Mediación, que pueda dar cuenta del uso de los *media* en las sociedades de acuerdo al momento histórico que se viva.

“En cierta época se le atribuye un carácter abstracto a la comunicación, por ello es inaccesible para las mayorías, debido a la particularidad de sus códigos. Esta situación cambia notablemente con la generalización de los media icónicos (específicamente la televisión), los códigos sociales son movilizados con fines comunicativos éstos rompen las fronteras etnocéntricas de la difusión.

“Los Medios acrónicos, por su parte, se prestan al control del significado de sus mensajes por parte del mediador. El referente está ausente de la información cuando se lleva a cabo el mensaje. La función referencial del mensaje descansa en una imagen o una expresión. Este referente vicario puede ser fragmentado, reconstituido e incluso construido de forma tal que el mediador puede introducir en el mensaje un significado a su conveniencia y justificarlo en la pseudoevidencia de una referencia previamente manipulada.

“En el caso de los media sincrónicos se permite que el destinatario pueda verificar la objetividad del mensaje, dado que el referente acompaña a la comunicación. Es importante mencionar que en los media acústicos la verificación es menos directa. La verificación en los media icónicos es aún más exacta.

“Es fundamental comprender que la Teoría de la Comunicación surge precisamente para marcar las diferencias comunicativas que encontramos cuando se comunica con medios sincrónico e icónicos y de manera abstracta y sincrónica.”¹⁷

¹⁷ Martín Serrano, Manuel. La Mediación Social. Madrid, Akal, 1977, p.86.

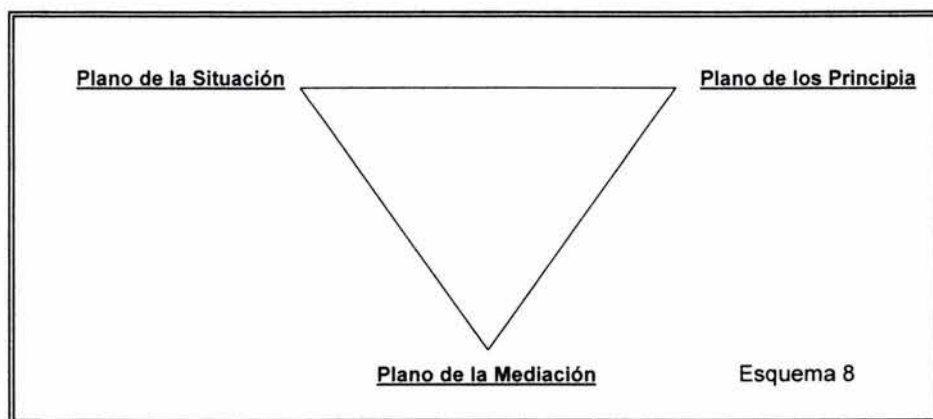
1.2.2 Planos de la Mediación¹⁸

Cuando se priva al receptor y al emisor de los códigos particulares emerge la incomunicación, porque los códigos sociales generales no sirven para esclarecer la realidad, "carecen de sentido". Dada la falta de elementos para interpretar el mensaje, el receptor se sitúa en una posición disonante. La disonancia estriba en los estereotipos que éste usa para analizar la comunicación. Para la reducción de la disonancia, Martín Serrano propone la existencia de tres planos:

1.- Plano de la Situación: está constituido por los cambios que el acontecer opera en la realidad social: un suceso que afecta al grupo, una norma que cambia, un código nuevo.

2.- Plano de los Principia: constituido por las constancias cuya preservación es fundamental para la reproducción del grupo, bienes de producción, normas, etc.

3.-Plano de la Mediación: Es el Plano cognitivo en el que se verifica procesos de interacción entre los otros dos planos.



¹⁸ Se presenta resumen de Los Planos Mediacionales de la Tesis de Maestría Torres Lima, Héctor Jesús. La Comunicación Educativa : Objeto de Estudio y Área de Trabajo. Facultad de Filosofía y Letras . UNAM, México, 1994, p.p. 23-39.

El mediador encontrará las cosas como referente en uno u otro plano, e inclusive en los dos planos al mismo tiempo.

Se entiende, entonces, que el cambio social consiste en un permanente proceso de mediación: “los elementos significantes que se incorporan al medio humano son relacionados con todas las sucesivas significaciones que se le exigen al medio para que sea humano mediante modelos que abarcan nuevos ámbitos de aplicación o salen de ámbito sobre lo que otro tiempo mediaron.”¹⁹

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

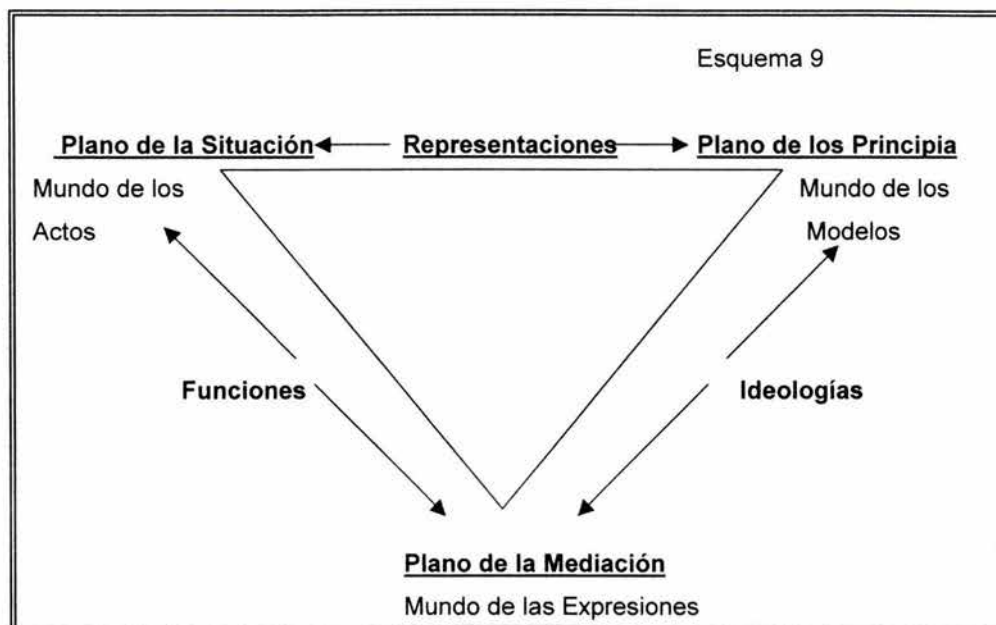
“Los procesos que se operan entre componentes que pertenecen a un mismo plano, tienen como referente al mismo plano en el que se desarrollan.”²⁰

Para que se dé la consonancia en la que se funda el consenso social es necesario que exista un referente. Cuando los referentes de la situación son heterogéneos respecto al de los principia, el proceso de mediación requiere la participación de un referente común. Es el momento en el que el mediador introduce los códigos para que sirvan como referente con la función de reproducir la disonancia entre el plano de la situación y el plano de los principia.

En cuanto a las clases de códigos mediadores, Martín Serrano propone la distinción entre tipos de mediaciones en función de los referentes mediados:

¹⁹ Torres Lima, Héctor Jesús. *La Comunicación Educativa: Objeto de Estudio y Área de Trabajo*. Tesis de Maestría. Facultad De Filosofía y Letras. UNAM, México, 1994, p.26.

²⁰ *Ibidem*, p.26.



Son representaciones las mediaciones que reducen la disonancia entre los objetos y los modelos.

Son ideologías las mediaciones que reducen la disonancia entre los modelos y los actos expresivos.

Son funciones las mediaciones que reducen la disonancia entre los actos y las expresiones.

Los tres tipos de códigos usados en la mediación tienen en común que pueden ser expresados mediante un modelo lógico. Tanto las funciones las ideologías y las representaciones son directamente comparables entre sí: no en el plano de sus respectivos contenidos, sino en el plano de sus formas lógicas respectivas, es decir, a nivel metalingüístico.

"El metalenguaje prescinde de los significados específicos de las operaciones y del carácter heterogéneo de los significantes a los que se aplica. Expresa las coerciones reales como restricciones lógicas, (exclusión implicación, asociación). Devuelve a la realidad sus propias limitaciones transformadas en modelos del pensamiento y de la acción, determinados significantes deben asumir determinados significados y cuando para atribuir los segundos a los primeros existe un código mediador, es decir, cuando ciertos objetos del medio humano van a ser relacionados, con ciertos objetivos, a través de un proceso de interpretación de la realidad que dirige los comportamientos y las acciones mediando siempre un proceso cognitivo."²¹

Se ha perfilado, de manera general, la operación de la mediación como "agente" de regulación entre diferentes sistemas: social, comunicativo y cognitivo; con fines de estabilidad y reproducción social. En este sentido se ubica a la mediación desde el momento en el que emergen cambios dentro de entorno; cuando estos acontecimientos son seleccionados y procesados cognitivamente y estructuralmente para posteriormente ser seleccionados y difundidos como información para que el conjunto social interactúe sobre el entorno, asegurando de tal forma su reproducción.

"En la construcción de las representaciones sociales, dispuestas por los medios, también intervienen otros sistemas a fin de garantizar la coherencia y eficacia del modelo mediador, tales como el sistema histórico [SH], entendido como el conjunto acumulado de respuestas sociales a situaciones similares."²²

²¹ Torres Lima, Héctor Jesús. La Comunicación Educativa: Objeto de Estudio y Área de Trabajo. Tesis de Maestría. Facultad de Filosofía y Letras. UNAM, México, 1994, p. 40.

²² Torres Lima, Héctor Jesús. La Comunicación Educativa: Objeto de Estudio y Área de Trabajo Tesis de Maestría. Facultad de Filosofía y Letras. UNAM, México, 1994, p. 40.

De este modo se propone un modelo que trata de dar coherencia a varios sistemas que, por ser abiertos, son interactuantes y por tanto multiafectados, el esquema sería el siguiente:

Sistema Histórico.....	[SH]
Sistema Ecológico.....	[SE]
Sistema Social.....	[SS]
Sistema Comunicativo.....	[SC]
Sistema Cognitivo.....	[SCo.]

"Es así que los productos culturales y comunicativos articulan entre sí y a su interior referencias "ordenadas" de todos estos sistemas. Tanto Sistema Histórico, Sistema Ecológico, Sistema Social y eventualmente el propio Sistema Comunicativo se convierten en sistemas de referencia del cual forma parte también el Sistema Cognitivo, aunque habría que señalar que éste tiene un papel funcional diferente."²³

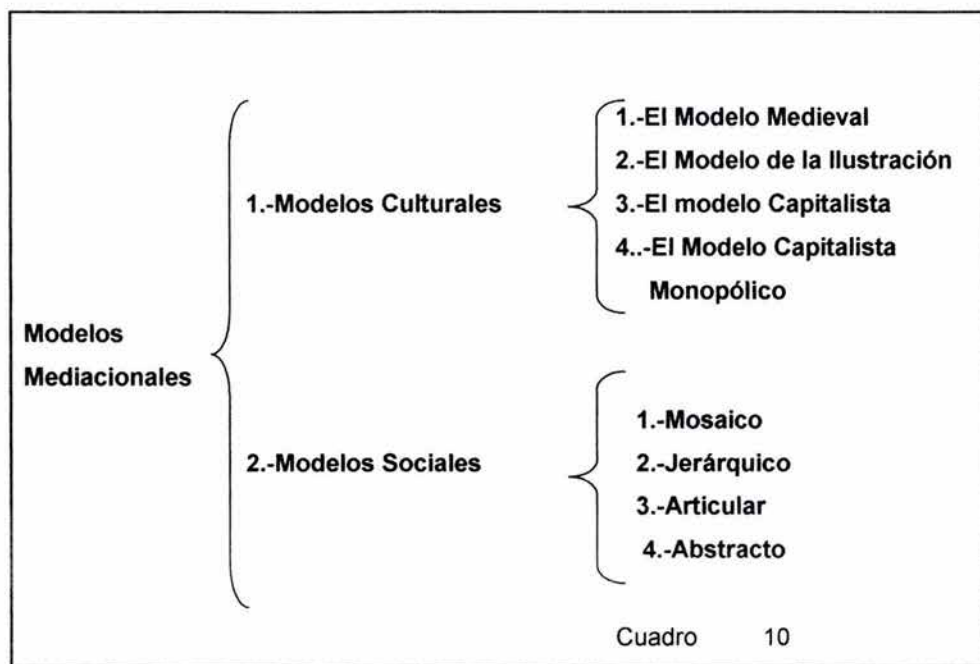
La mediación se propone entonces como el análisis histórico de las relaciones sociales, de tal forma que es necesario responder cómo se media entre la historia y las relaciones sociales.

1.2.3 Modelos Culturales y Sociales²⁴

Ya se mencionó la existencias de Modelos Mediacionales, cuya función principal es mantener el orden establecido dentro de los grupos que conforman la sociedad, Manuel Martín Serrano los clasifica en dos grupos:

²³ Torres Lima, Héctor Jesús. *Comunicación Educativa : Objeto de Estudio y Área de Trabajo*. Tesis Maestría. Facultad de Filosofía y Letras UNAM, México, 1994. p.40.

²⁴ Se Presenta Resumen de la clase del tema Modelos Culturales del Seminario Taller Extracurricular de Opinión pública. Junio del 2003.



1.-Modelo Medieval

En la época Medieval no hay lugar para los pensamientos que expliquen la creación, desarrollo y futuro del hombre fuera de la concepción divina. El mundo es y será parte de la naturaleza, es decir, Dios.

Cabe aclarar que para entender las diferentes sociedades y llegar a una comprensión de éstas es necesario estudiar la parte industrial y la cultural, ello nos dará un panorama general de su estructura y funcionamiento.

"Para la visión Medieval del mundo, era natural todo lo que estaba patente, todo lo perceptible al ojo humano o sentidos o lo artificial, aquellos efectos que escapaban

a tal percepción, se concebían como mágicos, así como con la mayor parte de los procesos biológicos y químicos.²⁵

2.- Modelo de la Ilustración

La idea que guía los avances tecnológicos en esta época es la que dicta que la tarea de la tecnología es terminar con la pobreza y desgracia de las clases desprotegidas, pues la función principal de tal desarrollo es que el hombre alcance a cubrir sus necesidades, para alcanzar el bienestar que lo llevará a la felicidad.

Las características básicas de esta etapa son:

- Se manejan principios abstractos que parten del razonamiento.
- El mundo es para conocerse y explicarse
- Distinción entre mundo natural y mundo artificial. El primero, tiene que ver con analizar el mundo de manera racional, es decir, ya no es Dios únicamente el creador de todo, si no que es una creación como parte de la transformación de ese ser. En el caso del segundo, se refiere específicamente a la fabricación de objetos.

3.-Modelo Cultural Capitalista

En este modelo los hombres se percatan de que no existe armonía, ni solidaridad entre industrialización y desarrollo cultural. En el caso de la industria, todos los procesos productivos se revolucionan, pero no genera la fuerza para liberar y transformar a los hombres, no se encuentra lo que denominan "el mundo feliz". Por el contrario lo que se genera es una acumulación de capital, lo que trae como consecuencia la formación de las clases sociales como las conocemos.

²⁵ Torres Lima, Héctor Jesús. Comunicación Educativa : Objeto de Estudio y Área de Trabajo. Tesis de Maestría Facultad de Filosofía y Letras UNAM, México,1994. p.40.

4.-Modelo Capitalista Monopólico

Este modelo se distingue por la aparición de uno de los instrumentos tecnológicos de mayor alcance e influencia en la historia: la televisión, que se convertirá en un medio de reproducción cultural de suma importancia.

En el Capitalismo Monopólico se va a crear un mundo artificial, en donde todo se puede crear a través de la industrialización, hasta la naturaleza se puede dominar.

En un mundo tecnologizado, por así llamarlo, por un lado encontramos que la naturaleza se trasmuta y funde hasta perder autonomía, todo lo natural está supeditado al mundo tecnológico, se entiende que, desaparece por completo. Deja un espacio que inmediatamente ocuparán los Medios de Comunicación Masiva.

Con todo esto ya no se busca la producción, sino la reproducción, ya no la fuerzas productivas que se desarrollaron con todo este proceso al nivel más alto que se conoce. La preocupación ya no es el bienestar del ser humano, ahora se transforma en: mantener en el plano cultural lo que ha creado y para lograr esta reproducción, en todas las épocas han existido las mediaciones, que son capaces de regular las contradicciones entre el desarrollo tecnológico y cultural.

Para tratar de regular esta dicha situación están las instituciones creadas por el hombre, con la función específica de establecer controles sociales eficaces. Este control, brinda una visión fragmentaria del mundo, con la finalidad de que el mundo pase desapercibido a nivel social y global. Por ello, se dan las crisis y conflictos en los subsistemas, planos o mundos, ciencia, arte y tecnología. El papel del mediador en este caso, será restablecer el orden entre los mundos disociados.

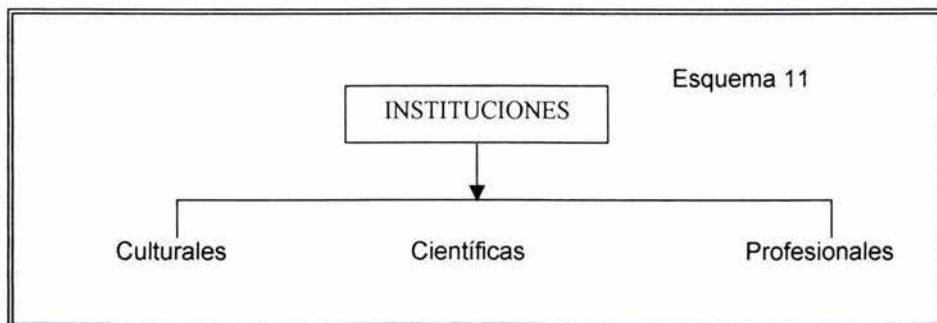
Las mediaciones van a ejercer una forma de dominación **no violenta** y por lo tanto se va a explotar la capacidad de explotar la realidad en mensajes. A partir de

esto se entiende que el signo se convierte en un objeto de estudio. Y es a través del estudio de este signo que se van a comprender los sistemas de integración y de control social.

Estos objetos mediadores iglesia, estado, escuela, son los nuevos vehículos de **alienación**.

Las mediaciones se encomiendan a :

Instituciones Mediadoras de la Sociedad



En el esquema anterior se observa como se unen las Mediaciones con el Sistema Social.

“Para evitar posibles confusiones en la forma en que operan dichas mediaciones en el sistema es conveniente hacer la distinción entre **modelo y realidad**. El mediador deja de tener por objeto la realidad y construye diversos modelos para interpretarla, en sí misma son formas muy complejas de organizar el mundo con

diferentes modelos y componentes. Cabe señalar que el Modelo se ve deformado con la **Ideología**.²⁶

2.-Modelos Sociales.

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

"Como las ideologías están orientadas hacia el control social del grupo, el modelo ideológico debe ser relativamente simple, y lo más genérico posible para que pueda ser aplicado con eficacia en cualquier situación concreta."²⁷

Serrano propone los siguientes **Modelos de Mediación**:

1.-**Mosaico**: lo componen datos autónomos y disperso. La prensa en general es el mediador de la cultura mosaica.

2.-Jerárquico: En este modelo los hechos en lugar de estar unos al lado de los otros están embutido, contenidos unos en los otros. Muestran a un mundo estructurado en capas, es decir, consecuente sin antecedente.

3.-Articular: Este es un sistema de orden, que permite la utilización de "sustancias" diferentes, palabras, íconos, reglas, prohibiciones, etc., las cuales pueden intercambiarse entre ellas sin que cambien el código y la estructura. Aquí se cambia posiblemente el orden de los elementos, pero al final se construye igual el mensaje.

²⁶ Distinción entre modelo y realidad extraído al interior del Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. Julio de 2003.

²⁷ Torres Lima, Héctor Jesús. La Comunicación Educativa: Objeto de Estudio y Área de Trabajo. Tesis de Maestría en Pedagogía. Facultad de Filosofía y Letras. UNAM, México, 1994. p. 46.

4.-Latente o Abstractos: Es un sistema de orden latente, es decir, nunca se muestran los criterios para clasificar la realidad, pareciera que la realidad no se modifica, sino, que está inerte, lo que significa que en el mundo existen los "sí es" y los "no es", en el mundo se aceptan estas diferencias, pero en realidad dicen que no hay ninguna contradicción. La realidad es que si hay contradicción entre ambos, pero el panorama cambia y la contradicción ilustra en lugar de un conflicto, una diversidad de temas. Cumpliéndose la finalidad de la mediación social.

En conclusión se puede afirmar que la realidad no es un modelo a diferencia de las ideologías que no son, sino modelos sociales simples, genéricos y eficaces de los que darán cuenta.

1.3 Modelo Dialéctico de la Comunicación.

Con base en la propuesta de sistema finalizado, la comunicación humana entraría en ese parámetro y como tal tendrá que estudiarse tomando en consideración lo siguiente:

- a) "En la comunicación intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas.
- b) "Los componentes de la comunicación son heterogéneos y asumen funciones diferenciadas en el proceso comunicativo .
- c) "La comunicación humana persigue algún fin. La comunicación entre Actores humanos aparece como un sistema finalizado, cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y cumplir las funciones que les asignan los comunicadores."²⁸

²⁸ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. Epistemología y análisis de la referencia. ENEP Acatlán México, 1991, p. 159.

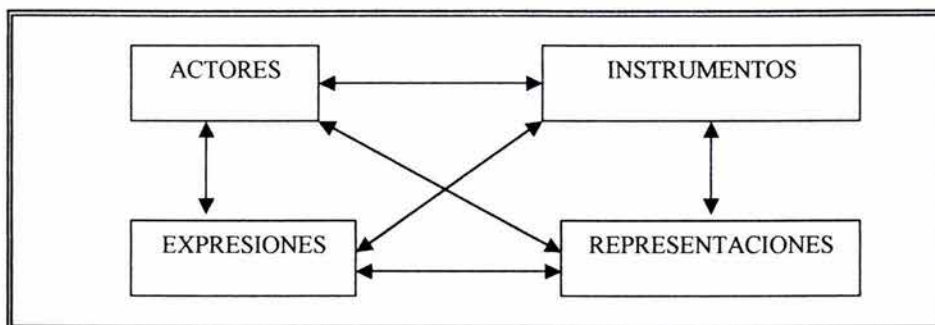
"Estas características de la comunicación permiten estudiar los intercambios de información, como procesos que intervienen en el interior de un sistema: EL SISTEMA DE LA COMUNICACIÓN, el cual se identificará como: [SC].

"El Sistema de la Comunicación no es completamente autónomo, funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos, por ejemplo el Sistema Social [SS], constituye otro sistema respecto al cual se establecen las relaciones de interdependencia más importantes. A su vez el Sistema Comunicativo afecta el funcionamiento de otros sistemas con los que está relacionado."²⁹

La práctica de la Comunicación en todos sus terrenos implica la participación de más de un componente, así en todo proceso comunicativo se pueden señalar los siguientes: (Véase el Modelo Dialéctico de la Comunicación)

- Actores de la Comunicación
- Expresiones Comunicativas
- Representaciones
- Instrumentos de la Comunicación.

Modelo Dialéctico de la Comunicación



²⁹ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

El proceso comunicativo es un sistema porque los componentes que lo integran han sido seleccionados, distinguidos y relacionados entre sí, obligados de esta forma a desempeñar roles y a cumplir funciones.

Dada la interdependencia del Sistema Comunicativo con otros sistemas (principalmente el Sistema Social) , sus elementos también participan en otro, el cual se distingue por la interacción que se da entre éstos.

1.2.1 Actores

Son Actores:

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

"La condición que debe cumplir un Actor para ser considerado dentro del presente estudio es precisamente estar implicado directamente en la producción, el consumo o la distribución de la comunicación. Ello nos lleva a distinguir dos tipos de actores:

- a) "Actores que se sirven de la comunicación. Aquellos que son responsables de la información que circula en el Sistema de Comunicación o aquellos que son responsables de su consumo.

- b) "Actores que sirven a la comunicación . Aquellos que ponen en circulación la información elaborada por otros actores y consumida por terceros, siempre que su información afecte a los datos de referencia que le llegan a Alter."³⁰

Es importante señalar que las funciones pueden variar e incluso coincidir en cada Actor.

1.2.2 Instrumentos

"Los Instrumentos de la Comunicación son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales."³¹

"Instrumentos biológicos son : El aparato fonológico, el aparato motriz, el cuerpo.
Instrumentos tecnológicos se dividen en:

a)"Amplificadores: Aparatos amplificadores de Sonido. No modifican la naturaleza de la señal.

"Los instrumentos son amplificadores que pueden salvar la distancia física o temporal entre los Actores. Algunos instrumentos son capaces además de transmitir señales de un sistema energético a otro."³²

b)"Traductores: Cambian o traducen señales acústicas, luminosas, electromagnéticas en otra materia o energía: T.V., radio, telégrafo, eléctrico, internet, etc.

³⁰ Martín Serrano, Manuel Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia. ENEP Acatlán, México, 1991, p.p. 162-163.

³¹ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia ENEP Acatlán, México, 1991, p.p. 163.

³² Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Ciencias Sociales y Políticas UNAM. México, 2003.

1.2.3 Expresiones

“El proceso de generación de expresiones es el siguiente:

♣ **“Sustancia.** En primer lugar debe de existir una sustancia, ésta puede ser una cosa de la naturaleza, un objeto fabricado o un organismo vivo.

♣ **“Sustancia Informada.** En segundo lugar se dota de información a la sustancia, es decir. Se hace una mediación cognitiva en la cual se determina que ocurrirá con dicha sustancia.

♣ **“Sustancia Expresiva .** Después el Actor debe alterar la sustancia de forma temporal o permanente, por medio de un trabajo expresivo, es decir, a través de cierta clase de operaciones que lleva a cabo Ego con la materia de la sustancia cuando modifica su estado.

♣ **“Expresión.** Se transforma en expresión cuando se acabó de dar forma a la sustancia. Esto signifique que, las expresiones son las modificaciones que sufre la materia de la sustancia expresiva como consecuencia del trabajo de Ego, gracias a las cuales se les confiere a la propia sustancia expresiva un uso relevante en la interacción comunicativa: Las expresiones aparecen en la materia de la sustancia expresiva como un cambio de lugar, un cambio de forma, una huella, una taza.”³³

1.2.4 Representaciones.

“ Como representación se entenderá un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, en un modelo que posee algún sentido para el usuario o los usuarios de esa representación.

“Las representaciones pueden diferenciarse según su uso:

³³ Gallo Romo, Olga. *Avance del trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

- a) "Representaciones que son modelos para la acción. Dan a la información un sentido que afecta al comportamiento.
- b) "Representaciones que son modelos para la cognición. Dan a la información un sentido al conocimiento.
- c) "Representaciones que son modelos intencionales. Dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

"Es necesario aclarar que no se puede comunicar si el trabajo expresivo de Ego y el trabajo perceptor de Alter, no están guiados por las representaciones. Incluso la comunicación se hace ineficaz cuando la representación que guió el trabajo expresivo de Ego no se corresponde con la que rige el trabajo perceptivo de Alter."³⁴

"Por otro lado, no toda representación se elabora a partir de la información proporcionada por los datos de la comunicación, y ni siquiera es cierto que todas las representaciones que intervienen en la misma comunicación se hayan completado y hayan adquirido su sentido gracias al intercambio comunicativo."³⁵

"El Modelo Dialéctico de la Comunicación no quedaría totalmente explicado si no se menciona que hay otros sistemas que intervienen en su funcionamiento: los objetos de referencia de la comunicación y las intervenciones y mediaciones originadas en el sistema social.

"Por intervención del [SS] sobre el [SC] se entiende toda práctica personal o institucional que afecta algunos de los componentes del sistema de comunicación o al sistema en su conjunto.

³⁴ Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia*. UNAM, ENEP, Acatlán, México, 1991, p. 168.

³⁵ Gallo Romo, Olga. *Avance del trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

“En sentido inverso, el [SC] puede utilizarse como un interventor que controla el funcionamiento de alguna institución o de alguna práctica social. Mediante la comunicación cabe intervenir sobre las necesidades, valores y, en general sobre los valores del mundo que caracterizan a los diferentes grupos humanos.

“Es así como el objeto sobre el que se comunica no pertenece al sistema comunicativo y no puede ser encontrado en los Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones. Además no existe comunicación sin objeto de referencia.”³⁶

1.3 El Subsistema de la Opinión Pública ³⁷

Para establecer los componentes del Sistema de Opinión Pública se tomará en cuenta el estudio de la organización y el funcionamiento de los sistemas y el Modelo Dialéctico de la Comunicación, con el propósito de establecer la selección, relaciones y distinción entre los componentes en la organización y funcionamiento del Sistema de la Opinión Pública, considerándolo desde una perspectiva global, como 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 lo que le da sentido de permanencia con el Sistema Comunicativo.

“La Comunicación sirve para que el hombre exprese sus ideas, sus pensamientos, emociones, con el fin de ser escuchado, conocido y tal vez aceptado. Si el hombre no expresa sus opiniones, éstas no serán conocidas, es decir, una necesidad no expresada no puede obtener su satisfactor social.”³⁸Las expresiones

³⁶ Gallo Romo, Olga. *Avance del trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

³⁷ Se presenta Resumen del Apartado El subsistema de la Opinión Pública del Módulo II impartido por Gallo Romo, Olga en el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. UNAM. México, junio de 2003.

³⁸ Afirmación elaborada en el Seminario Taller Extracurricular de Opinión Pública. UNAM, México, junio del 2003.

emitidas por los miembros de un grupo social es el objeto de estudio de la Opinión Pública.

La Opinión Pública sólo puede ser ejercida, entendida y analizada por el grupo social a partir de la expresión y permite el consenso o disenso de los asuntos de interés público, las relaciones que establece con otros sistemas son de carácter solidario, específico, casual, directa e indirecta.

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

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 de “el público” que es el grupo social en sí mismo”³⁹.**

1.3.1 Identificación de los elementos del Sistema Opinión Pública.

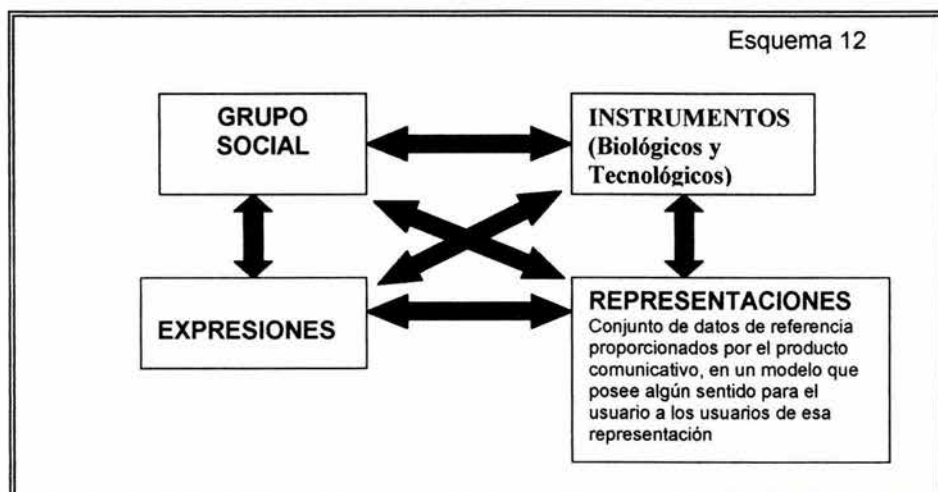
A continuación se mencionan los elementos considerados para el Subsistema de la Opinión Pública:

- a) Grupo Social , en el cual están inmersos los Actores del Sistema.
- b) Instrumentos, biológicos y / o tecnológicos mediante los cuales se expresa la opinión.

³⁹ Definición proporcionada al interior del Seminario Taller Extracurricular Opinión Pública UNAM, México, 14 de mayo al 6 de diciembre del 2003.

c)Expresiones mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los individuos que conforman el grupo social y el entendimiento acerca del tema en debate.

d)Representaciones que orientarán y definirán la opinión del grupo social, ello con base en la experiencia, interés y circunstancias del individuo con respecto a su grupo social. (Véase esquema 12)



e)Las cinco temáticas que se han definido como "lo público" son:

- 1.-La sobre vivencia del grupo social.
- 2.-La producción de bienes materiales e inmateriales
- 3.-La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de producción y mercancías o bienes).
- 4.-El Estado (ejercicio del poder y sus consecuentes formas de acción)
- 5.-La Cultura
- 6.-La Ecología.

"Si alguno de los asuntos en debate no puede ser incluido dentro de alguna de esta temáticas entonces no puede ser inherente y / o susceptible a lo que aquí se ha definido como Opinión Pública."⁴⁰

1.3.2 Identificación de los elementos de la Opinión Pública en el referente por investigar

Se plantea como tema de investigación el siguiente:

"La Opinión Pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano"

Con base en los elementos que la Opinión Pública retoma de la Teoría de Sistemas, la cual considera que un sistema organizado es objeto de análisis, al cumplir con el proceso de selección, distinción y relación entre sus componentes, se puede establecer que el Colegio Hispano Americano es un sistema organizado, que puede ser estudiado desde el punto de vista sistémico, es decir, " cómo es propiamente el sistema, de qué manera funciona, cuáles son los componentes implicados en forma obligatoria u optativa, sus diferenciaciones estructurales o funcionales, sus dependencias solidarias, causales o específicas que se relacionan entre sí"⁴¹

En el caso de los elementos que se retoman del Modelo Dialéctico de la Comunicación podemos decir que el sistema del Colegio Hispano Americano cuenta con los siguientes elementos:

A) Actores: los padres de familia de la sección secundaria del Colegio Hispano Americano.

⁴⁰ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

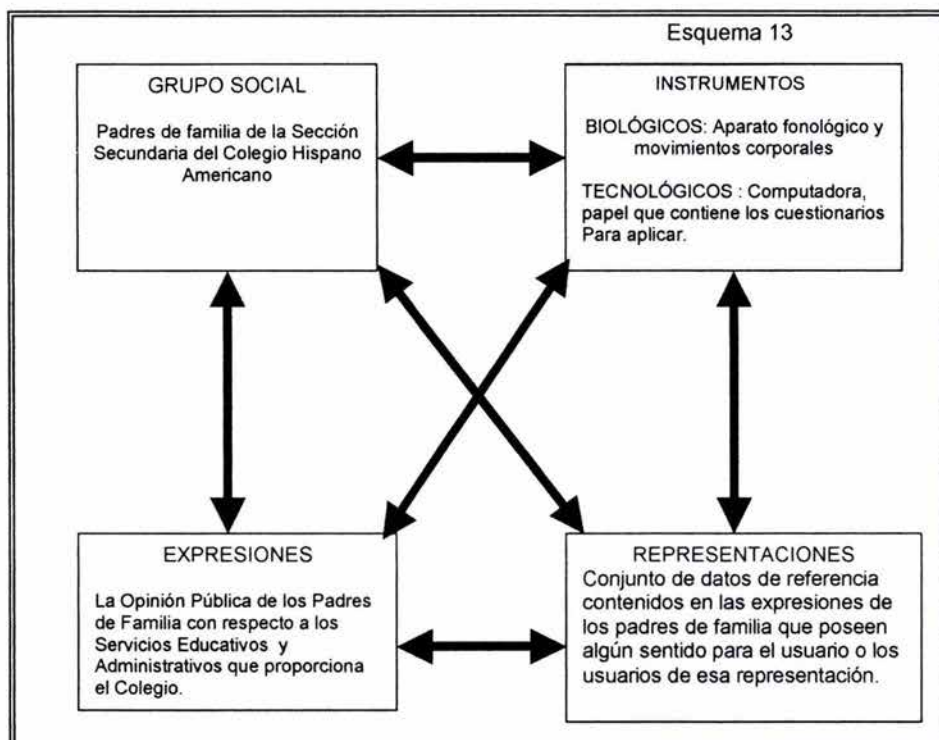
⁴¹ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

B) Instrumentos: Biológicos aparato Fonológico y movimientos corporales.

Tecnológicos: computadora, papel que contiene los cuestionarios para las encuestas.

C) Expresiones: Son el conjunto de expresiones de los padres de familia con respecto a los Servicios Educativos, como son las clases de las asignaturas oficiales (español, matemáticas, historia, geografía) y las actividades que se realizan para completar la instrucción (excursiones, visitas a museos etc.) y las actividades extracurriculares (estudiantina, coro, fútbol, básquetbol, teatro, lectura, equipo de animación, festivales, convivencias, etc); y Servicios Administrativos como son pago de colegiaturas y diversos eventos, funcionamiento de las instalaciones y material de apoyo didáctico, etc.

D) Representaciones: Conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones de los padres de familia que poseen algún sentido para el usuario o los usuarios de esa representación. (Véase el esquema 13)



1.5 La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública.⁴²

La Comunicación Humana ha estado presente en las diferentes sociedades, es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, permite la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y avances en las diferentes razas.

Las Ciencias Sociales y las Ciencias Biológicas han demostrado, que la comunicación es una conquista de la evolución de las especies, que tiene como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida, ya en el nivel filogenético (de especie) como en el ontogenético (de individuo) .

⁴² Se presenta resumen de la parte histórica de la Opinión Pública en los distintos periodos de la civilización humana del Avance de Maestría. Gallo Romo, Olga. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, México, 2003.

La comunicación se genera en el grupo, no en el individuo, es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana, es decir, salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan entre el acontecer y en lo que en él pasa, para que el hombre tenga un sentido en la vida y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

Es importante señalar que en un principio, para el hombre es de suma importancia salvaguardar de manera oral las tradiciones, para preservar los avances de la comunidad. Ello explica que la comunicación social este equifinalizada al principio de la sobre vivencia del género humano y no sólo del individuo. Su finalidad es mantener la permanencia de la vida y el desarrollo en términos de calidad de vida.

“La sobre vivencia de estos primeros grupos humanos estaba en función de la previsión mental que podían hacer de los eventos de la naturaleza y la previsión sólo puede realizarse con la competencia de la comunicación que se equifinalizada con el principio de la sobre vivencia.

“Lo anterior permite aseverar que como parte de ese proceso de comunicación, el hombre expresa sus pensamientos, emociones, 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, un conjunto de datos de referencia no contenidos en una expresión son datos no significantes, un fenómeno no nombrado no es conocido. Por ello en el estudio de la Opinión Pública son tan importantes las expresiones emitidas por los sujetos”.⁴³

⁴³ Gallo Romo, Olga. Avance de Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, México, 2003.

1.6 Historia de la Opinión Pública

En este apartado se presenta una síntesis de los periodos históricos de la humanidad, con la finalidad de obtener los fundamentos que dan validez a la Teoría Naturaleza de la Opinión Pública. El recorrido histórico va desde la etapa primitiva, sedentarización del hombre, la antigua Mesopotamia incluyendo el esplendor de Egipto, Grecia y Roma, Edad Media, Renacimiento, hasta nuestros días, periodos en los que se resalta la práctica de la Comunicación y enlazada a ésta la Opinión Pública. Cabe señalar que de acuerdo a las condiciones históricas de cada etapa, cambia la forma en que se ejerce la Opinión Pública y con ellas desde luego sus referentes, que a largo de la historia siempre han existido, como a continuación el lector se dará cuenta.

1.6.1 Opinión Pública en la Comunidad Primitiva

Las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el periodo Paleolítico que abarca desde la aparición del homo habilis, hace 2 o 3 millones de años, tiempo en el que surgió el Homo sapiens. Una de las primeras conquistas es que está erguido y a la par se le desarrolla el cerebro.

En el periodo Paleolítico superior, el homo sapiens se separa de los animales debido al desarrollo que experimenta (pies, mandíbulas, manos, oídos, etc.) el hombre observa el mundo de diferente manera. Es aquí en donde " el tiempo, (Tiempo) del desarrollo se tornó conciente de su propia existencia, es decir, ya sabe que no es cambio, así se perfeccionan las relaciones de tipo simbólico, que le habrían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).

Existen fenómenos conductuales comunes a los individuos en todas las sociedades humanas y adquiridas durante larga historia evolutiva. Como la presencia del lenguaje simbólico, la religión, el arte, el comportamiento material, el juego social,

el uso y manufactura de artefactos. Debido a ello se afirma que el hombre, tiene cosas aprendidas debido a la evolución.

En esta etapa es importante resaltar que los primeros referentes que el homo sapiens dejó " en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de la luz del día, son dibujos superpuestos, algunos a escala natural, o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, íbices, jabalíes, bóvidos salvajes, rinocerontes lanudos y manuts peludos. En algunas ocasiones los artistas también pintaron figuras humanas con máscaras y símbolos en forma de pene y vulva, y manos misteriosas, lo cual tenía que ver quizá con su instinto de reproducción, tan importante para ellos porque les aseguraba la sobre vivencia y la conservación de la especie a través de los años.⁴⁴

Hasta este momento el hombre es considerado un depredador del mundo, se sirve de la naturaleza y no le interesa la conservación del medio, porque sabe que puede ir de un lado a otro para conseguir lo que requiera para subsistir.

Surge entonces una actividad que cambia por completo esta situación y que será tema de interés público para la comunidad: **La Agricultura.**

El hombre se percató de la necesidad de utilizar los recursos que tiene a la mano de manera racional, así el cuidado del entorno ecológico es de vital importancia, sin embargo, el crecimiento de la población fomenta el descuido de la naturaleza.

En el período histórico correspondiente a la Comunidad Primitiva eran tres las **temáticas o referentes** que afectaban al grupo social y sobre las cuales había que llevar a cabo el consenso, éstas eran:

⁴⁴ Ibidem.

1.-La protección de los individuos frente a la naturaleza**2.-Abastecimiento de alimentos****3.-La posesión del territorio.**

Éstos se clasifican en los rubros de sobre vivencia y conservación de la propiedad privada.

“Y puesto que los habitantes no tendrían que ir de un lado a otro, también fue de suma relevancia, tener un lugar para vivir mucho más fuerte y sólido, casas hechas de piedra, con muebles, donde descansar, utensilios fuertes que permitieran el cocimiento de alimentos, así como la construcción de lugares comunes para la convivencia, la recreación el culto y la religión”⁴⁵

Según Jean Jaques Rouseau, “ el hombre en su estado natural es un ser individual, sin embargo, por las circunstancias adversas a las que se enfrenta cotidianamente, tienen que ceder a esta libertad propia e individual, a cambio de una libertad colectiva que le permitirá vivir con mayor seguridad dentro de un grupo social, esta reunión colectiva origina el surgimiento del Estado, que será encargado de proveerlo de protección, alimento y territorio que él solo, como ser individual, no podría conseguir ni conservar”.⁴⁶

Aseveración errónea, pues, no son las capacidades innatas que posee el hombre, lo que lo hace ser una de las especies más desarrolladas, sino, es precisamente su capacidad para aprender de su entorno, y así no sólo saciar sus necesidades básicas, sino también buscar formas de trascendencia espiritual.

Todo lo anterior lleva a caracterizar a la Opinión Pública dentro de este período como fenómeno, pues, surge desde que se conforma el grupo social, es decir, desde la Comunidad Primitiva.

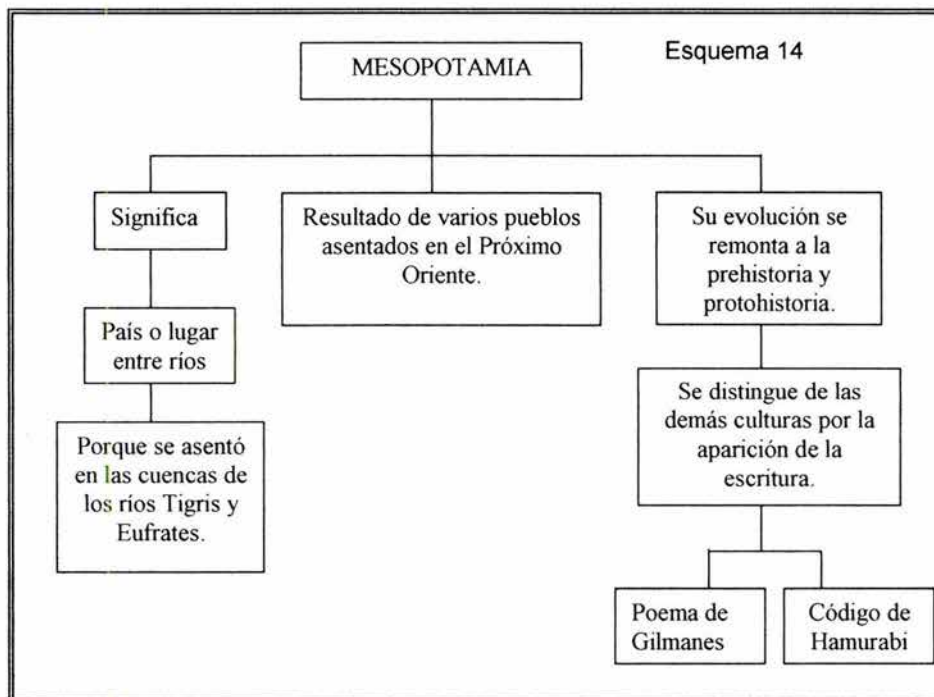
⁴⁵ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

⁴⁶ Ibidem.

Se considera pertinente hacer hincapié en que la Opinión Pública, surge como fenómeno a la par de la comunicación en la etapa primitiva, pero es hasta el Renacimiento cuando se le da el rango de Objeto de Estudio.

1.6.2. La Antigua Mesopotamia

"Es a mediados del siglo XIX (1849-1850) que Austen Henry Layard descubrió las ruinas del palacio de Assurnsirpal II, donde encontró en Calach o Kalhu (actual Nimrud) la biblioteca de Assurbanipal (el Sardanápalo bíblico) con más de 26.000 tablillas, en las que se concentraban todo el saber de babilonios y asirios, y que pudieron ser leídas gracias a los trabajos de traducción del alemán G.F. Grotenfeld y del británico H. G. Rawlinson."⁴⁷(Véase esquema 14)



⁴⁷ Gallo Romo, Olga. *Avance de trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

Contraria a la creencia de los egipcios, quienes pensaban que existía vida más allá de la muerte, la cultura mesopotámica negó por completo la posibilidad de una vida ultraterrena. De ésta manera todas las formas artísticas que desarrollaron en su tiempo aparecen como exaltaciones del poder del momento, representado por el rey, al que consideraban el máximo representante de la divinidad en la tierra. De igual forma que en la cultura egipcia, los artistas que hicieron posible tan fastuosas construcciones pertenecían a los estratos más bajos de la población, sin merecer ninguna consideración por parte de los mandatarios quienes lo consideraban una obligación, incluso muchos de ellos murieron en el intento.

“En la epopeya de Gilgamesh se puede observar la visión de la muerte vigente en la civilización mesopotámica. Esta epopeya es el poema épico más antiguo conservado y, muy posiblemente, uno de los primeros documentos escritos de la historia humana. Fue redactado hace cuatro mil años en doce tablas de arcilla en donde se cuenta la historia de Gilgamesh y Enkidu, éste último creado como Adán del barro por la diosa Ururu para destruir a Gilgamesh. Uno de los temas fundamentales es su concepción de la muerte como condenación, como infierno. Ningún cuerpo humano, ni el de héroes como Gilgamesh perdurará en el más allá.

“El arte mesopotámico es un arte predicador y exaltador de la vida. La lengua sumeria y la arcadia no poseen vocablos que se refieran a lo artístico ni a lo bello. El concepto de bello va asociado al de lo bueno. Es bello y es bueno también, aquello que es agradable y gozoso, al igual que lo opulento y desmesurado; dug, sin embargo, designa también el contexto, el miembro viril y la acción de “yacer con...” Lo bello, por tanto, parece estar íntimamente relacionado con el placer y con la vida”⁴⁸

⁴⁸ Gallo Romo, Olga. *Avance del Trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

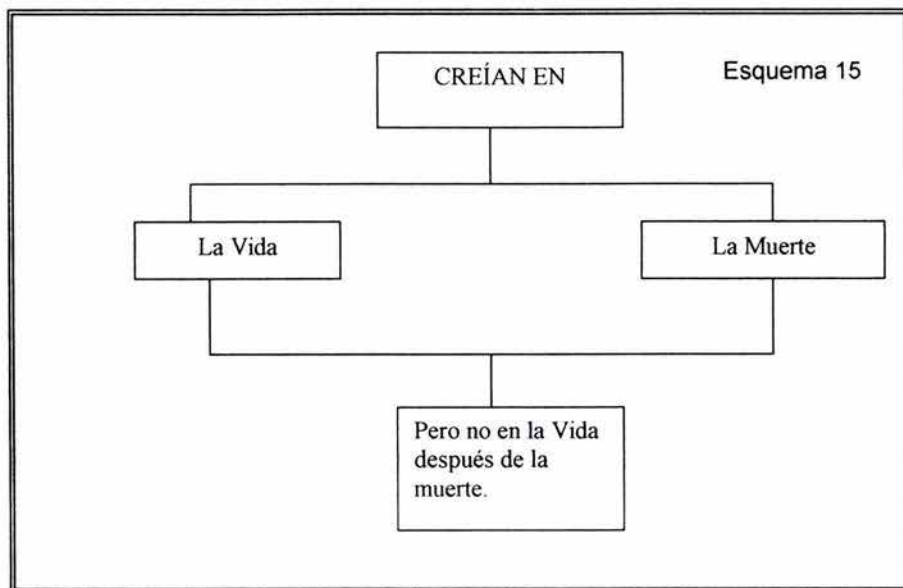
Por lo anterior se comprende, que a pesar de la majestuosidad y el esmero con que se construyeron aquellos grandes mausoleos, no sean considerados como obras de arte, aunque tampoco sean infrecuentes, en la primera mitad del III milenio, cuando por la angustia hacia la muerte inducía a los héroes mitológicos a buscar las hierbas de la inmortalidad.

"Los dioses eran seres que podían intervenir en las cosas de los hombres, y eran también poseedores de la Tierra, de sus frutos y de sus riquezas. Los campesinos cultivaban las tierras de las divinidades y entregaban las cosechas al templo. Los artesanos ofrecían también parte de su producción a la casa de los dioses. El templo aseguraba los útiles precios, a los animales de carga e incluso a las semillas.

"Los gobernantes eran sólo administradores de los dones de las divinidades, de las raciones periódicas y especiales que se repartían a la comunidad.

"La cultura mesopotámica al igual que todas las culturas, que han aparecido a lo largo de toda la historia del hombre, inclusive las civilizaciones actuales, siempre han creído en seres superiores que no son terrenales, más bien divinos⁴⁹. (Véase el siguiente esquema)

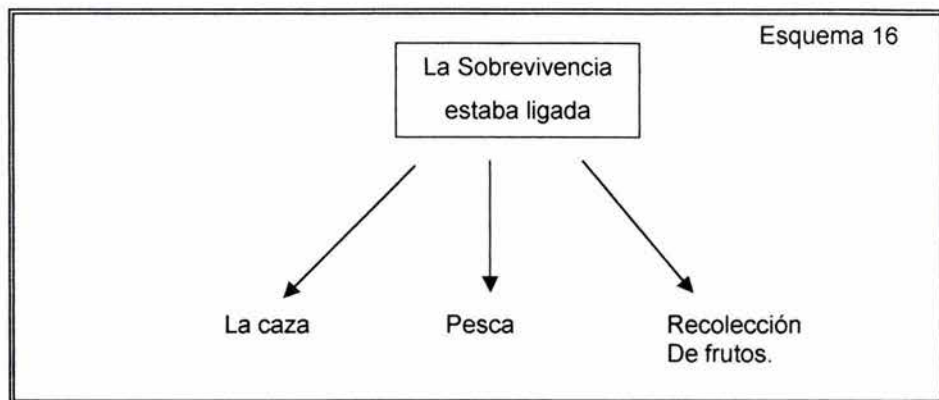
⁴⁹ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.



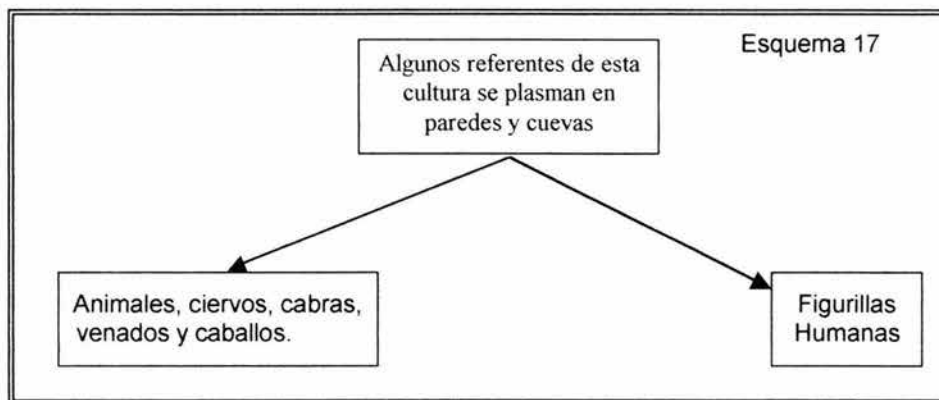
El exagerado y desmedido poder que ejercían los reyes originó que aparecieran los llamados "hijos de palacio", es decir, la burocracia, término que no designa lo que hoy conocemos, sino entendida como una nueva clase social que trabajaba en el palacio, respetada y envidiada por las clases más desprotegidas.

Definitivamente en todas sociedades encontramos la concentración del poder en unos cuantos y para entender el abismo que separaba a los reyes de los ciudadanos, es buen ejemplo el artista mesopotámico, que surgía de los estratos más pobres de la sociedad, su salario era menor que el de los braseros del campo, y su oficio, a menudo transmitido de padres a hijos implicaba un lento aprendizaje. El aprendiz no podía romper nunca la relación con su maestro, ni tan siquiera podía ser reclamado por sus padres; era una especie de esclavo que, cuando alcanzaba el grado de oficial, podía aspirar como máximo reconocimiento de su labor, a que el soberano lo liberara del pago de impuestos .

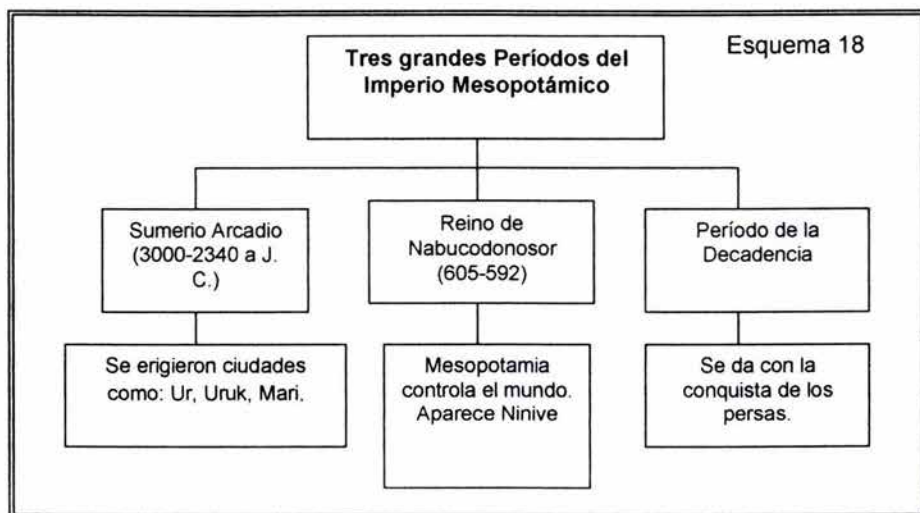
Tres eran las actividades que garantizaban el sustento de la población:



En cuanto a los referentes que prevalecen en esta cultura se encuentran:



La cultura mesopotámica es de suma importancia para la historia de la humanidad, por ser la primera que dejó rasgos por escrito de su desarrollo esplendor y decadencia. Cuestiones que dan muestra de los inconvenientes que el hombre ha tenido que superar a lo largo del tiempo para permanecer y continuar su camino por la Tierra. (Véase el esquema 18)



1.6.2.1. La Opinión Pública en la Comunidad Egipcia

La civilización egipcia muestra la complejidad de una cultura que nació en el tercer milenio, anterior a la era actual, con una duración aproximada a los 3 mil años.

"Los asentamientos humanos egipcios se remontan al período Neolítico, cuando 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, que convirtió a Egipto faraónico en el Imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

"Para adentrarse y comprender el mundo egipcio es fundamental tomar en consideración la cronología, y más aún si se tiene en cuenta que los egipcios no poseían un sistema cronológico único, ni tan siquiera continuo. El inicio de cada

reinado suponía la vuelta al principio, al año 1 por lo que sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cada acontecimiento.⁵⁰

Cabe señalar que Egipto no es una Nación Independiente, sino que surge, se desarrolla y alcanza su esplendor dentro de Mesopotamia, como cualquiera de las ciudades que la conforman, sin embargo, su desarrollo es tal, que se considera la más sobresaliente y destacada de todas las demás.

La historia de Egipto comienza hacia el año 3000 (al final predinástico), con una primera dinastía de 2920 a 2770 a. J.C. Lo cual quiere decir, que la civilización comience en este período, fue en los dos milenios anteriores cuando se asentaron los principios que definirían la cosmovisión egipcia, es decir, su lengua, la religión que se profesaba, las instituciones que ejercían el poder.

Con respecto a la estructura social egipcia, se sabe que la persona que ocupaba el máximo rango social era el rey, considerado por sus súbditos como un Dios o un enviado de éste. Por lo tanto merecedor de alabanzas y adoración. El rey se asemejaba al Dios-halcón Horus, aceptado como el primer Dios adorado por el pueblo egipcio. Según las creencias el rey estaba más cerca de Dios que cualquier mortal "era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y encargado de que reinase la justicia."⁵¹

Era tal el poder de este ser, que en el momento de su muerte se ponía en riesgo la permanencia del imperio.

⁵⁰ Gallo Romo, Olga. Avance del trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México. 2003.

⁵¹ *Ibidem*.

El clero aparece como un delegado real, su función era 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 tenía que vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder.

Las pirámides es un ejemplo de la visión religiosa que los egipcios compartían, pues tenían la creencia que a través de estas fastuosas construcciones se acercarían al Dios de toda la vida : El Sol, considerado por ellos la máxima divinidad.

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

Con esta cosmovisión existe la posibilidad de conocer cuáles eran los principales referentes públicos de esta civilización: la religión, el culto a los muertos, un gran respeto a la muerte y a las divinidades, la belleza, y el respeto a la autoridad representada por sus faraones.

1.6.3 La Opinión Pública en el período antiguo de Grecia y Roma

“El empleo de la Opinión Pública como un aspecto del gobierno democrático tienen una historia que se remonta a los griegos. Las bases como hasta nuestros días los conocemos son:

- a) "La comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad, es decir , se reconoce el poder que los ancianos poseen ,debido a que son las personas que más tiempo han vivido y la que tiene mayor experiencia, lo cual es esencial para la permanencia de la comunidad.
- b) "Estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad, no hay cabida para intereses mezquinos.
- c) "De esta discusión puede resultar cierto grado de acuerdo.
- d) "El consenso será la base de la acción pública, de esta manera se supone que las opiniones de la mayoría tienen el control, pero sin descuidar y protegiendo a las minorías.⁵²

En Grecia y Roma, se realizan plebiscitos para conocer la Opinión Pública del pueblo, la gente se siente incluida en los proyectos y de alguna manera a la par de la gente importante aunque en la práctica nunca reciba el mismo trato que ésta. Así aparece el término Democracia.

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

"De esta manera en Esparta y Roma La Opinión Pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, la cual tenía su expresión más clara en las asambleas

⁵² Gallo Romo, Olga. Avance del trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

(en las que se reunían generalmente a todos los integrantes del grupo social con derecho a opinar), Comicios y Plebiscitos -práctico democrático de uso más frecuente en Roma-, o, también en charlas informales de los ciudadanos reconocidos (líderes de opinión) en los diversos ágoras de la ciudad.”⁵³

Los principales referentes de este período clásico son aquellos que tienen que ver con la democracia y tipos de gobierno en sí y la guerra debido al momento histórico que atraviesan como nación poderosa.

“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 se consideraban un solo cuerpo y no tienen más que una sola voluntad, relativa a la común conservación y al bien general.”⁵⁴

1.6.4. La Opinión Pública en la Edad Media

En la Edad Media el referente de la Opinión Pública da un giro completo , ya no tiene que ver directamente con cuestiones políticas como en Grecia y Roma, en este período se caracteriza por su carácter específicamente religiosos. “Esta transformación puede confundirnos al no percibirla en el ámbito del Estado y/o al suponer que la Opinión Pública no puede privilegiarse de un tema de esta índole, sin embargo de ninguna manera es así.

“Después de ocho siglos de dominación del Imperio Romano -cuya culminación fue el Senado, en donde todos los ciudadanos eran representados- surge el Cristianismo y respalda su dominio en el poder divino que Dios otorgó a su discípulo

⁵³ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

⁵⁴ Gallo Romo, Olga. Avances del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

Pedro, y que éste a su vez delegó en otros, transmitiéndose este poder de generación en generación.

“Según la filosofía cristiana, Jesucristo en vida posee el poder de su Padre, éste al morir se lo otorga a Pedro, la posesión de dicho poder significa que él será su representante en la Tierra; Pedro al morir debe transferir este poder divino a otro y así sucesivamente. De esta manera los reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista del que hacían objeto a sus gobernados. En esta época histórica gobiernan a la par el rey y el clero. Aparece un mecanismo inefable de poder el infierno y un instrumento de represión incomparable la Santa Inquisición.

“ El elemento ordenador del hombre y de la naturaleza era Dios, éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra: los reyes o Señores Feudales cómo tenían que ser o hacerse las cosas, en caso de que éstos no fueran buenos representantes de Dios en la Tierra, el remedio era obedecer sin murmurar. Dios da los malos reyes en su cólera, y es preciso soportarlos, como los castigos del cielo.

“Los siervos y en general el grupo social, aceptaban y no replicaban : ¿para qué discutir los asuntos políticos si en esta vida sólo se está de paso?, así que se daba por hecho que a los únicos que debía incumbirles las decisiones sobre el ejercicio y la preservación del poder político era a la parte minoritaria del grupo social conformada por la familia real. Por lo tanto, el único asunto de interés común a todo el grupo era la fe y este fue el matiz de la Opinión Pública en la Edad Media, circunscrito fundamentalmente en función de la religión.⁵⁵

Finalmente de este período interesa rescatar cinco 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 sobre vivencia eterna de los individuos en sí mismos.

⁵⁵ Gallo Romo, Olga. *Avances del Trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, 2003

- 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.
- 3) Conocer la expresión de la Opinión Pública de un determinado grupo social, no nos indica que sea verdadero y único.
- 4) "Los actores son los reyes o señores feudales y los representantes del clero quienes en la Tierra son los que representaban a Dios.
- 5) "En cuanto a la forma en que se construyen los consensos, es importante mencionar que sólo intervenían los reyes, señores feudales y clero, quienes imponían a los siervos los consensos tomados.⁵⁶

1.6.5 La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo⁵⁷

En el mundo occidental la Edad Media tiene su fin aproximadamente en el siglo XV, a partir de éste comienza la etapa que conocemos con el nombre del Renacimiento. Se llama de esta manera porque en este período renacen las artes y la ciencia.

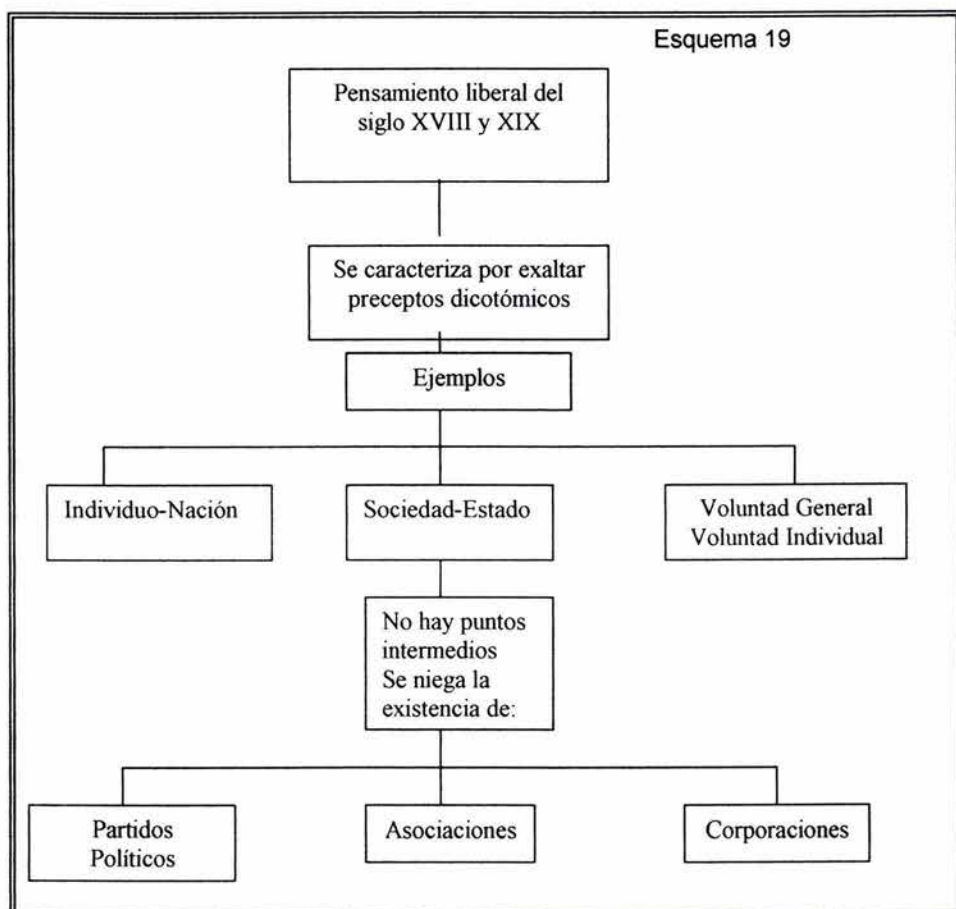
Este período representa el reconocimiento de la Opinión Pública como un fenómeno social y la creencia de que el hombre es capaz de alcanzar por sí mismo la verdad en el orden político, social y económico.

⁵⁶ Ibidem.

⁵⁷ Se presenta resumen del Período Renacentista del Taller Extracurricular de Opinión Pública. Junio del 2003.

La libertad en una democracia está siempre equilibrada por un sentimiento de la responsabilidad individual por los propios actos. Las premisas básicas de la democracia son: que el poder político descansa en los ciudadanos, que al ejercer este "poder", a través de la expresión libre y organizada que implica necesariamente el ejercicio de la Opinión Pública. En otras palabras el poder de la Democracia está sostenido por una moralidad de la comunidad.

La característica principal de las ideas político liberales de los siglos XVIII y XIX es la exaltación de disposiciones incompatibles, como : ***individuo-nación*** , ***sociedad-Estado y voluntad general y voluntad particular***. Con este tipo de pensamientos no había cabida para la creación de partidos políticos, asociaciones, etc, que pudieran realizar una función mediadora dentro de la sociedad.(Véase esquema 19)

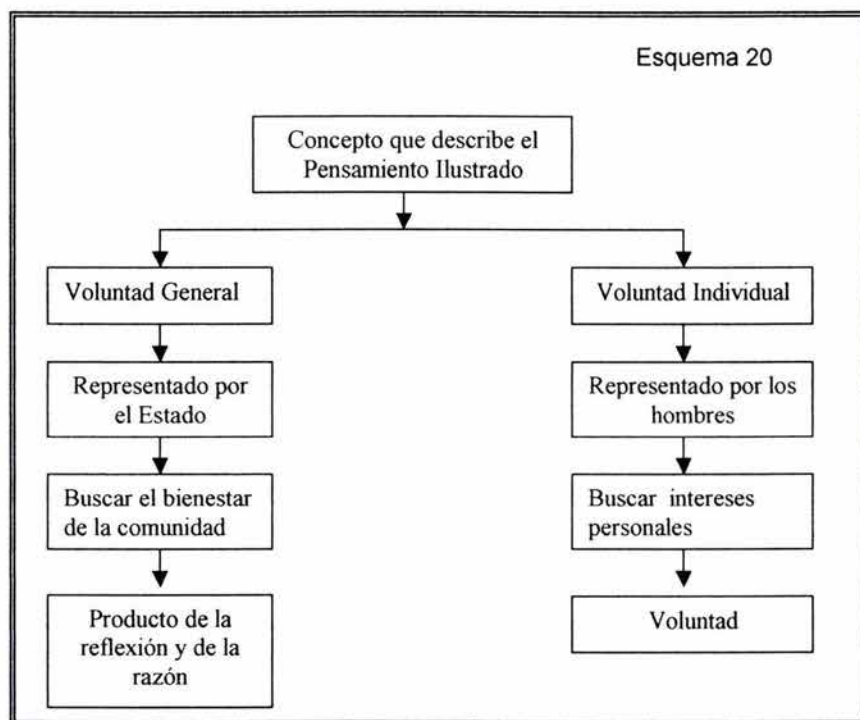


"Rousseau diferenciaba entre voluntad general y voluntad egoísta de los sujetos: si cada sujeto atendía a lo que su conciencia le dictaba como más idóneo para la comunidad, manifestaba una voluntad general; si por el contrario, acudía a su propio interés, expresaba una voluntad egoísta"⁵⁸

⁵⁸ Gallo Romo, Olga. *Avance del Trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

Este autor también plantea que la conformación de una sociedad estable, no puede dirigirse por planteamientos que emanan de una voluntad individual, pues, ellos reflejaría únicamente egoísmos e intereses personales, y la finalidad es beneficiar a la mayoría para, para lo cual es necesario partir de una voluntad general, que centre su atención en el bienestar de la colectividad.

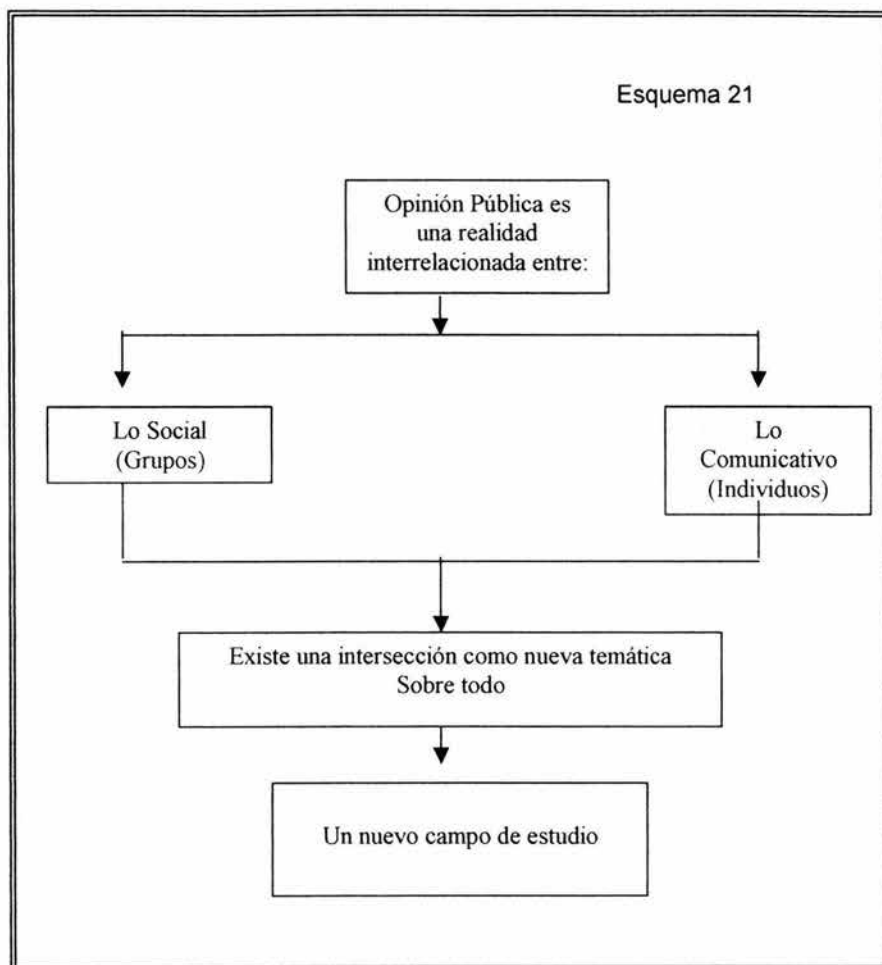
Ahora, no cualquiera puede ser portador de la voluntad general, pues no todos tienen la capacidad de valorar lo que es "mejor" para la mayoría, en este sentido sólo existe un organismo capaz de realizar dicha función y es el Estado considerado el único órgano preparado para anteponer egoísmos que la voluntad individual no puede vencer. (Véase esquema 20)



Es entonces cuando se vislumbra el establecimiento de nuevas formas de organización del Estado, en donde cede el derecho individual en busca del derecho social, en el cual todos los integrantes del grupo social, están debidamente representados.

El ejercicio de la Opinión Pública en el ámbito político es un derecho de todos los ciudadanos, además de que se le reconoció una importancia preponderante dentro de los regímenes democráticos, ya que a través de ella podía ejecutarse el concepto de libre expresión, que empezó a conceptuarse como tal en la Revolución Francesa y que posteriormente invadió al nuevo mundo con inclinaciones libertadoras, todo ello implicó que se le valorará como un objeto de estudio y no sólo como fenómeno.

Como primer acercamiento se podría decir que el origen del concepto de Opinión Pública es una abstracción de una realidad interrelacionada entre lo social (grupo) y lo comunicativo (individuo), es decir se trata de un campo que cuenta con la intersección de dos temáticas que se requieren mutuamente, pero que se manifiestan además de cómo una intersección como una nueva temática. (Véase el esquema 21)



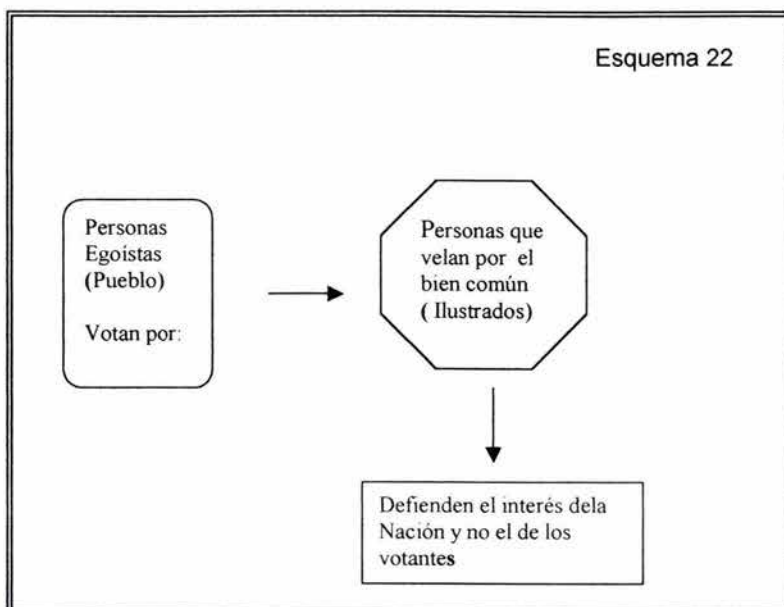
En el período del Renacimiento se entenderá que la Opinión Pública es esa opinión de interés común, que de ninguna manera puede ser la suma de las opiniones individuales, sino por el contrario una sola opinión que expresa la racionalidad de quienes, a partir de la reflexión de los intereses nacionales, tienen la oportunidad y el deber de guiar a la nación. De esta manera se entiende porque en este período no puede hablarse de democracia directa ni sufragio universal,

pero si de un sufragio censitario restringido, que consistía en 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 con el sostenimiento del Estado, pues les preocuparía la prosperidad de éste y de sus ciudadanos.

La mal llamada democracia de 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 difieran de la gente del pueblo, ya que este tipo de personas son egoístas, pero son de ellos quienes deben votar por quienes si defienden los intereses de la nación, pero no los de los electores.

En el Renacimiento el valor de la Opinión Pública se liga estrechamente al concepto de Democracia, ya que es a través de ésta que el poder político adquiere legitimidad.

La Opinión Pública cobra un matiz preponderante político, y a diferencia de cómo se consideraba en Grecia y Roma, ahora es considerada un objeto de estudio dada la importancia que representa para lograr la cohesión del grupo social y para la conformación e instauración de los nuevos regímenes políticos. (Véase esquema 22)

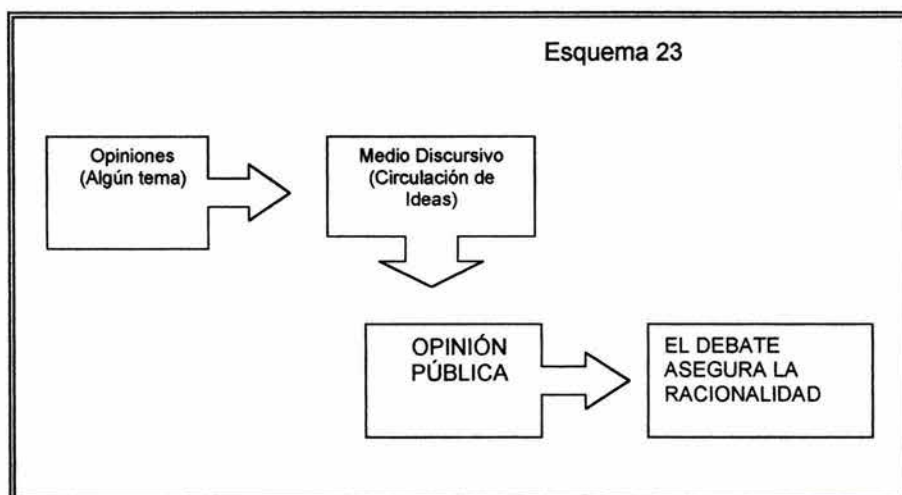


Después de celebradas las elecciones, concluía la participación directa del pueblo, se creaba el Parlamento integrado por las personas encargadas de velar por el bien común, que no olvidarían tener en cuenta la opinión pública del electorado para establecer qué era voluntad general.

De esta manera la distinción entre opinión pública y voluntad general supone la dicotomía entre sociedad y Estado. Sólo este último podía expresar la voluntad general, pero la sociedad conservaba la posibilidad de expresarse colectivamente a través de la Opinión Pública.

La diferencia entre lo que es una opinión general y opiniones es que la primera implica necesariamente un proceso de racionalidad, mientras que las segundas serán únicas y exclusivamente conjeturas parciales, carentes de seriedad.

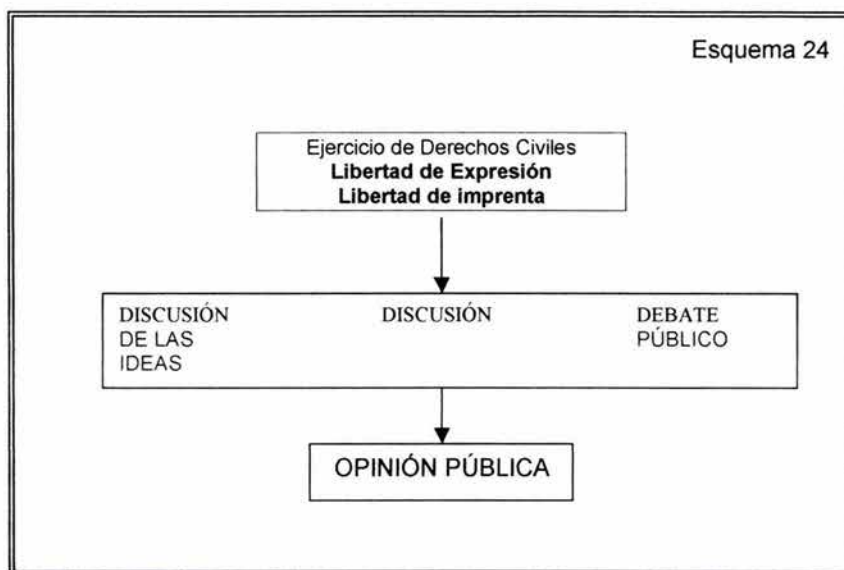
La racionalidad se aseguraba a través de un medio discursivo, en el cual ,se debatía qué era lo mejor para la mayoría de los individuos que conformaban la nación, dicho medio permitía la transición de simple opinión a opinión general. (Véase esquema 23)



Cabe señalar que la reflexión que se realiza para alcanzar la Opinión Pública se origina en un "intercambio de luces", el cual no estaba sujeto a ningún procedimiento, "No debe olvidarse que la Opinión Pública se desarrollaba en el seno de la sociedad que era ajena a procedimientos reglados en aras de su diferenciación sistémica con el Estado. De hecho aunque el debate social, reproducía el debate parlamentario, éste último culminaba con un momento decisivo y procedimental, la votación, ausente en el discurso social.

"El medio a través del cual se formaba la Opinión Pública era el ejercicio de derechos civiles: la libertad de expresión y la libertad de imprenta permitían la

fusión de las ideas, la discusión y debate públicos y lograban como resultado final la emergencia de la Opinión Pública.⁵⁹ (Véase esquema 24)



El sistema económico liberal permitió la libertad de imprenta como un instrumento de la Opinión Pública, con ello se facilitaba reproducir en el ámbito social las restricciones que se aplicaban sobre la formación de la voluntad general.

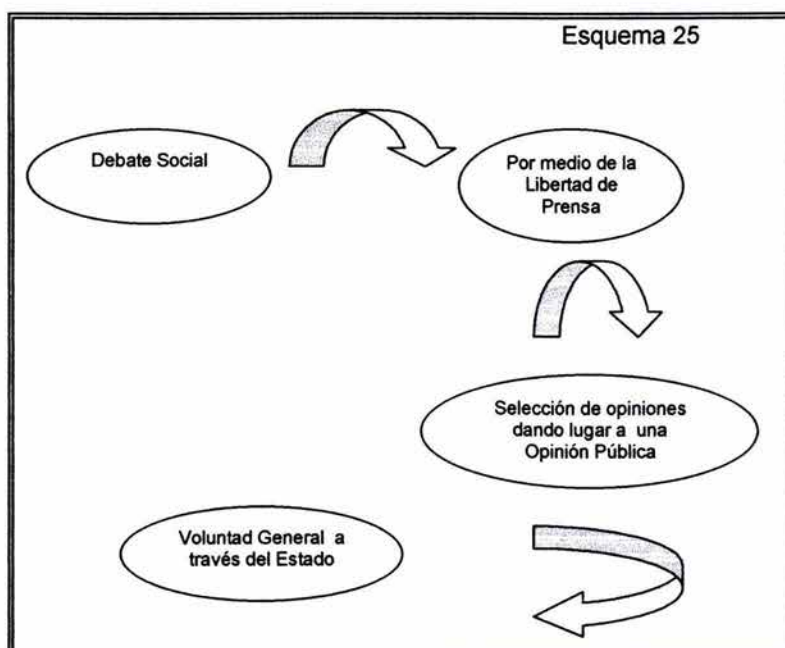
La libertad de imprenta se convirtió en el derecho de expresión más ejercitado de la época, por encima de el de reunión y el de manifestación; ello sugería una especie de capacitación para ejercer el voto de manera consciente, sin embargo, no cualquier ciudadano tenía la posibilidad de acceder a esta información, lo que limitó el número de participantes, pues para pertenecer a este círculo era necesario tener ciertas características como:

⁵⁹ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

- ◆ Leer y escribir
- ◆ Compartir sus ideas a través de la prensa
- ◆ Llegar a formar una auténtica Opinión Pública

El único instrumento que garantizaba veracidad en la transmisión de un conocimiento reflexivo era la publicación de libros, pues no se podía confiar en una prensa restringida y manipulada al servicio del Estado.

En el Marco Jurídico de la ilustración la Opinión Pública se sometió al proceso discursivo, en plena facultad de libertades, el "intercambio de luces y la reflexión sobre puntos de vista propios y ajenos, que resultaban en una acto de discusión manifestado por las mayorías y que determinaban la voluntad general a través del Estado. (Revisar el esquema 25)



Es de suma importancia señalar que el concepto de Opinión Pública se utilizó por varios pensadores antes que Rousseau entre ellos se encuentran a W. Temple quien ya usaba la expresión "opinión vulgar" para referirse a todas a aquellas opiniones que criticaban al poder político. Un siglo más tarde, F.G. Foster Steele o Bolingbroke utilizó sinónimos como "opinión general" y "espíritu público" para referirse a auténticos fenómenos de opinión pública. Eburke, antes de la Revolución Francesa define a la Opinión Pública como: cuando al hablar de la Opinión General se haga coincidir ésta con las reflexiones privadas, hechas en público, sobre los asuntos de interés general. E. Kant y J. Bentham relacionaron los conceptos de opinión pública con los principios de racionalidad y publicidad política. El Oxford Dictionary, registra por primera vez, el vocablo "opinión pública" en 1782.

El modelo económico del liberalismo se muestra como la esencia del pensamiento de la nueva clase social que con él aparece: la burguesía, la cual concibe al hombre como un ser racional y libre en todo sentido capaz de desarrollar la tecnología y poner el progreso a sus servicio para alcanzar la felicidad.

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 la opiniones; y ,así es 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 se practicaba años atrás, por los ministros fisiocráticos de Luis XVI, es

decir, 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.”⁶⁰

Habermas comenta el respecto que la revolución crea en Francia lo que en Inglaterra había necesitado una centuria: las instituciones que le faltaban al círculo de los ilustrados. Surgen partidos y asociaciones, se forma una prensa constante y política y los Estamentos generales dan a la publicidad los derechos parlamentarios a través del *Journal des Debates et des Decrets*. Con la Revolución Francesa la Opinión Pública, sale de los grupos privilegiados de los intelectuales y llega a las masas, aunque eso signifique soportar opiniones que contradicen a los preceptos revolucionarios.

Es necesario mencionar quienes eran los actores, los referentes y la forma de construir consensos en este período:

√ **Actores:** el Estado, los senadores y en general el cuerpo legislativo, los ciudadanos principalmente hombres sabios e ilustrados, quienes expresaban la voluntad colectiva.

√ **Referentes:** la política, el bienestar social y la democracia.

√ **Consenso:** la primera forma, mediante la aplicación de la voluntad general, contraria a la voluntad individual o egoísta; la voluntad general estaba en manos de funcionarios públicos o del Estado, quienes argüían que en dicha voluntad general estaban representados los intereses de la mayoría. Segunda forma, la Opinión Pública se constituye para hacer contrapeso e incidir en la toma de decisiones

⁶⁰ Gallo Romo, Olga. *Avance Del Trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UNAM, México, 2003.

políticas. Tercera forma, se supuso que la voluntad general regía políticamente, debido a que se consideraba producto de la reflexión desinteresada y sobre todo porque provenía de la razón.

“Por los párrafos anteriores se pudo observar y analizar a los diferentes referentes que han existido en torno a la Opinión Pública, asimismo, sirvió para comprobar que 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 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.”⁶¹

1.6.6. Perspectivas Actuales de la Opinión Pública

Es necesario hacer algunas diferencias entre el Modelo de la ilustración y la actualidad con respecto a los temas de interés, para ello se toman como referencias las observaciones de Nicolás Loza:

1.-En el Modelo Clásico del Renacimiento, se entiende a la Opinión Pública como la reflexión se cierto grupo privilegiado de la población que se encarga de discutir los temas de interés general, el resultado del consenso lo dan a conocer en diversas publicaciones, con la idea de que se impondrá el argumento más sólido.

2.-En la actualidad se conoce la Opinión Pública por organismos mediadores que se encargan de aplicar encuestas a la población, quienes presentan como característica principal la desinformación y el desinterés en cuestiones públicas, como son temas relevantes como la administración de la nación, etc.

⁶¹ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

3.- El ejercicio de la Opinión Pública se da:

a) Actualmente quienes producen la opinión y los foros de discusión son una pequeña parte de la población y están supeditados a los medios de comunicación, es decir dependen de su difusión y visibilidad.

b) Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas, que hacen de las opiniones asuntos de competencias especializadas.

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

d) La Opinión Pública en nuestra época se encuentra dividida, por un lado aparecen individuos interesados en los temas de interés social, muestran una actitud participativa y entusiasta dentro de éstos se figuran: periodistas, expertos políticos, algunos empresarios y profesionistas. Por otro lado, con una nula participación la gente apática y desinformada que suman la mayor parte de la población. Cabe resaltar que en uno y otro polo se mezcla la parte intermedia de estos grupos gente que perteneciendo a la parte participativa no lo hace y gente desinformada y pasiva, aparece como entusiasta y activa.

e) Quienes dicen sustentar la opinión pública transitan por pasajes de los círculos de la opinión pública clásica, los de la opinión pública ilustrada; 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 través de las encuestas, es decir la mayoría opina, sin importar si conoce o no el tema del que se le cuestiona.

f) Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta; ello tiene que ver con lo que se conoce con las tres esferas que el ser humano posee que son : el pensar, decir y hacer. Y que finalmente da cuenta de lo que el sujeto haría en las diferentes circunstancias de su vida.

g) Hoy en día los resultados que las encuestas arrojan se han convertido en verdades inapelables. Afirmación que no está fuera de la realidad, pues elaborada correctamente y con seriedad puede mostrar datos precisos y confiables. Muestra de ello son las famosas encuestas de salida que se aplican en los procesos electorales.

h) La idea de que los encuestados mienten a la hora de contestar una encuesta, carece de fundamento si se tiene en consideración que una encuesta diseñada con seriedad y un método confiable puede identificar de inmediato esa información errónea, así se evita registrar los datos falsos que pudieran alterar la veracidad de los resultados.

l) “La opinión política que registra una encuesta no 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.

j) "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. La encuesta no agota la vida política de los individuos, por simple que ésta sea. Y mal se estaría si se pensará que la encuesta nada desentraña.

k) "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

"Actualmente, los estudio de Opinión Pública tienen dos vertientes:

1.- "Aquellos que tratan de conocer la Opinión Pública de algunos grupos sobre un tema específico.

2.- "Aquellos que tratan de hacer una teoría de la Expresión de la Opinión Pública.

"Los primeros utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan y 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.

"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 emociones

"Cada uno de estos referentes tiene tres variables:

- 1.-"El grado de afectación a la sobre vivencia
- 2.- El número de afectados
- 3.- La cercanía a los receptores.

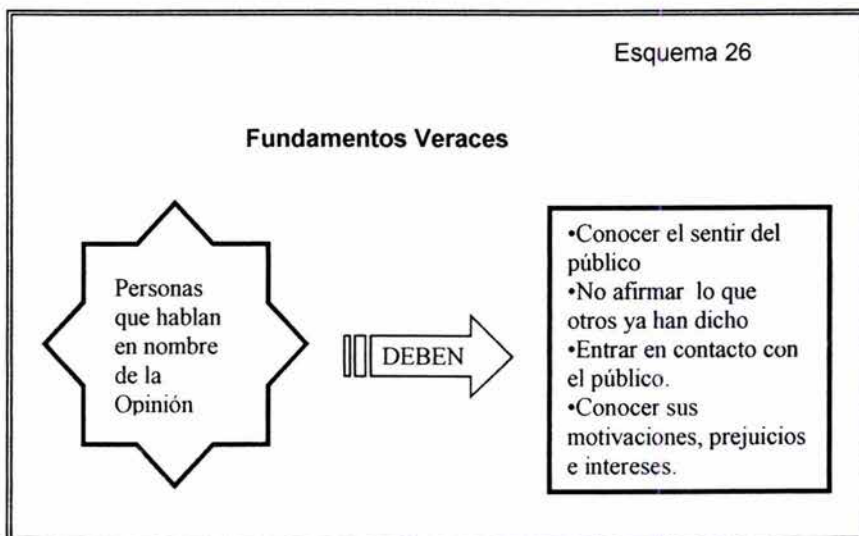
"Es de suma importancia resaltar que los estudios de Opinión Pública además de brindar información sobre diversos tópicos con un alto grado de credibilidad, se han convertido en la actualidad en un instrumento que contribuye a la **toma de decisiones** en diferentes ámbitos como son : el político, económico y cultural. Así con la finalidad de diagnosticar, explicar y planificar acciones que repercuten en la "conformación de la vida cotidiana de las personas comunes y corrientes, no únicamente a nivel regional y nacional, sino internacional.

"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, 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 y periodistas, hacen uso conjunto de sus tecnologías para dar vida a una opinión pública que ellos mismos han creado".⁶²

Finalmente es conveniente dejar claro que para hablar por la Opinión Pública se requiere, por parte de los líderes de opinión, cierto conocimiento en cuanto al sentir del público del cual se hace alusión y no dar por verdadero lo que se ha escuchado sobre éste, interesarse ,más por comprender las motivaciones, intereses, prejuicios y expectativas, que sólo a través del contacto directo con el público se conocerá. (Véase el esquema 26)



⁶² Gallo Romo, Olga. *Avance del Trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

1.6.6.1 Aportaciones de la Escuela Norteamericana a los estudios de Opinión Pública⁶³

La realización de investigaciones a través de encuestas es una propuesta norteamericana que surge a partir de este siglo. Varios son los sectores de la sociedad que intervienen en el procedimiento de las encuestas:

1.-“ La Oficina del Censo de los Estados Unidos . La aportación consiste en el campo del muestreo y la recolección de datos, aunque es más conocida por su elaboración decenal de toda la población, la mayoría de las actividades se dedica a formar una serie continua de encuestas de muestreo, ofreciendo datos demográficos y económicos actualizados. La Oficina de Censo ha desempeñado un papel de singular importancia en la creación de definiciones estandarizadas para muestreo y métodos para aplicar estas definiciones de campo. Y al mismo tiempo, los datos generados por la Oficina han constituido un recurso inapreciable para el desarrollo de creaciones de muestreo en encuestas específicas.”⁶⁴

2.- Uno de los personajes que abrió el camino para las investigaciones por medio de encuestas fue **Paul Lazarsfeld**. Este sociólogo y estudioso de los fenómenos comunicativos recibe su formación académica en Europa , se traslada a América y centra su trabajo específicamente en la comunicación política, a la par, desarrolla técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas que atañen a la sociedad. Se le reconocen importantes aportaciones como son:

•”Reconoce el potencial tecnológico (equipo mecanizado procesador de datos, las primeras tarjetas perforadoras y el contador de tarjetas, y luego las computadoras) para la realización de la investigación social analítica y para lanzar a los sociólogos por el camino para aprovechar este equipo.

⁶³ Se presenta resumen de las Aportaciones Norteamericanas a la Opinión Pública de Gallo Romo, Olga Avance del Trabajo de Maestría . Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

⁶⁴ Gallo Romo, Olga. Avance del Trabajo de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México,2003.

• "Empleo el equipo mecanizado procesador de datos para aclarar y formalizar la lógica del análisis de encuestas.

•" Lazafersfeld se encarga del centro permanente de investigaciones de los métodos de encuesta, inició con la organización de la Oficina para Investigación Social Aplicada, en la Universidad de Columbia⁶⁵.

3.-Otro de los iniciadores en la investigación que aplico métodos basados en la experiencia y observación de la ciencia social a problemas sociales fue **Samuel A. Stouffer**. Inició con el análisis de la Depresión de los Estados Unidos, y con la reunión de la información referente a la condición de la comunidad negra norteamericana en los años treinta. Con el inicio de la Segunda Guerra Mundial este investigador es elegido para coordinar la Rama de Información y Educación del Ejército de los Estados Unidos y se da a la tarea de reunir a un grupo de científicos sociales con la finalidad de realizar un análisis social con respecto al progreso de la contienda bélica. Las aportaciones de Stouffer permanecen vigentes en los diseños de estudio que actualmente se utilizan, métodos, de muestreo, diseños de cuestionarios, lógica de análisis, etc.

4.- Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y a preparar jóvenes científicos sociales, quienes con su participación dieron origen a instituciones de gran relevancia: Centro Nacional de Investigación de la Opinión, de la Universidad de Chicago; El Centro de Investigación de Encuestas, de la Universidad de Michigan y El Centro de Investigación de Encuestas, de la Universidad de California en Berkeley.

Cabe señalar que los Centros de investigación a los que se hace referencia han sido los más importantes para la evolución de los procedimientos de

⁶⁵ Gallo Romo, Olga . Avance del Trabajo de Maestría . Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

investigación por encuestas y que en la época actual existen institutos parecidos por toda la Unión Americana e incluso en países latinoamericanos como Brasil y México.

Dos son las Asociaciones que gracias al trabajo profesional y serio que realizan les ha válido el reconocimiento en el campo de las investigaciones por encuestas ellas son:

- ▲ Asociación Sociológica Norteamericana

- ▲ Asociación Norteamericana de Ciencias Políticas

- ▲ Asociación Norteamericana para la investigación de la Opinión Pública (AAPOR), organismo que concentra la presencia activa de practicantes académicos, empresas y gobierno, en torno a los estudios por encuesta. Cuenta además desde 1937, con la publicación de una revista, *Public Opinion Quarterly (POQ)*, medio por el cual, se difunden los avances que se obtienen en cuanto a investigación se refiere.

El ejercicio de la investigación por encuestas, en este momento , requiere de un discusión teórica que, en estas, primeras etapas, se centre especialmente en el origen de los cuestionarios, es decir, que de cuenta de "¿Cómo confeccionar las preguntas, cómo y quién debe formularlas a través de qué medio? Entre otros aspectos.

Conviene enfatizar que la investigación por encuestas es uno de la infinidad de instrumentos de que disponen actualmente los investigadores de los fenómenos sociales. No es recomendable el método de encuestas para abordar muchas temas de investigación, ni tampoco se establece como el mejor estudio de ciertos temas a los que razonablemente se puedan aplicar . Sin embargo, puede emplearse con la garantía de que se obtendrán resultados positivos en el examen de muchos temas sociales y ser especialmente eficientes al incorporarle otros métodos.

"Algunas de las **virtudes** de la investigación por encuestas son:

● “En la práctica los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico. Su formato a menudo permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de tales explicaciones lógicas. Mediante el examen de cientos y aún miles de interrogados en las encuestas, es posible, que incluyan diversas variables de interacción simultánea .

● “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. A mayor abundamiento, la disposición de numerosos casos y variables permite al analista documentar los procesos causales más elaborados. Podrá pasar por encima de la observación inicial de una correlación entre una variable independiente y una dependiente para examinar el papel desempeñado por las variables que intervinieron.

● “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 concierten 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.⁶⁶

1.7 Códigos de Ética de Los Estudios de Opinión Pública

El presente apartado no tiene como pretensión abordar el tema de ética, pues, la investigación que se realiza no lo amerita, además no es nuestro campo de estudio y por lo tanto los conocimientos resultan insuficientes para debatir, por lo que se perdería credibilidad sobre la cuestión. No obstante, el asunto que nos ocupa es el ejercicio de la Opinión Pública y es importante mencionar que tal práctica incide directamente en la toma de decisiones de miles de individuos en diversos ámbitos, es por ello, que es un deber social establecer criterios morales e incluso jurídicos que normen los estudios de Opinión Pública que se realizan en nuestro país, y que debido a su trascendencia social cada vez son más requeridos por diversas empresas y organismos.

Para fines de esta investigación únicamente se transcribe el código de la empresa Asociación Mexicana de Investigaciones de Mercado y Opinión Pública (AMAI), con la finalidad de ejemplificar tan sólo uno de los códigos de ética que dirigen el trabajo profesional de una de las empresas de investigación de mercado que operan en nuestro país. Se anexa red conceptual del mismo y una reflexión de su contenido.

1.7.1 Código de ética de AMAI

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:

⁶⁶ Gallo Romo, Olga. *Avance del Trabajo de Maestría*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, México, 2003.

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 miembros de AMAI (Asociación Mexicana de Agentes de Investigaciones de Mercado y Opinión Pública) 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, etc
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
 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. Así mismo 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
 - 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
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, total o parcial, sobre ninguna Empresa de Investigación
21. Cualquier tipo de soborno, sin importar la cantidad, es inaceptable y es una violación a las obligaciones éticas fundamentales de las Empresas de Investigación. Las Empresas de Investigación y/o sus directivos y empleados, en ningún momento deberán dar y/o aceptar regalos en forma de dinero a/de sus Clientes

Estándares de Reportes y Productos de Investigación

22. Al proporcionar los productos del proyecto, cualquiera que sea su forma (escrito u 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 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 multiciente, 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.

Importancia de los códigos de ética

Ningún ser humano se halla completamente aislado siempre y en todo lugar es miembro de una familia, mantiene relaciones con otros seres humanos, forma círculos. En las sociedades contemporáneas es ciudadano de una nación y en el ámbito industrial forma parte de un equipo laboral. El ser humano es como ya lo dijera Aristóteles, un ser eminentemente social. Vive en sociedad formada por personas como él constituye su entorno vivo, esto es, su ambiente social.

Todo ser humano posee una serie de características físicas, intelectuales y emocionales, particulares e irrepetibles. Su participación en la sociedad depende de dichas características y de los diversos roles que desempeña, así, el conjunto de relaciones que éstas personas mantienen entre sí determinan el progreso y el bienestar de los miembros de una comunidad. Con este fin, la sociedad ha establecido normas morales y sociales que dirijan la acción de los individuos para una convivencia justa y armónica.

En este sentido los códigos de ética cumplen con una misión fundamental al servir como aparatos de civilidad entre los grupos sociales.

En el caso específico de los estudios de opinión pública es de suma importancia establecer normas éticas que regulen la labor de las personas encargadas de realizar las investigaciones, dado que estos estudios no sólo permiten conocer la opinión pública de determinados grupos sociales, sino que son un instrumento que permite alcanzar el poder político y económico. Además se corre el riesgo de manipular la información o de influir en las respuestas e inclusive hacer una interpretación errónea de la información recabada causando grandes daños económicos y morales.

Por ello es obligación de toda empresa de investigación que se dedica a realizar estudios de opinión pública establecer claramente por medio de un código de ética la filosofía que guiará el quehacer del investigador y no dejar dudas en cuanto a la responsabilidad moral y social que éste debe asumir desde el momento que representa al organismo.

El código de ética que propone AMAI no es claro en cuanto a la filosofía institucional que guía el trabajo de los miembros que la integran, sin embargo, establece las siguientes responsabilidades:

1.-Responsabilidad para con los informantes.

Principios que establece:

- a) Confiabilidad
- b) Discreción
- c) Libertad
- d) Respeto
- e) Honestidad

2.-Responsabilidad Social.

Principios que establece:

- a)Estrategias encaminadas a la consecución del bienestar social.
- b)Honestidad
- c)Respeto
- d)Distinción entre opiniones y resultados.

3.-Responsabilidad con el cliente.

Principios que establece:

- a) Relaciones basadas en la confianza y respeto mutuo
- b) Honestidad y Confidencialidad
- c) Compromiso para apoyo especializado.

d) Profesionalismo

En el documento se menciona los estándares de los reportes y resultados, los cuales se confunden con los puntos que tienen que ver con los usos de la información que aparecen en la última parte del código de ética e incluso parecen contradecirse.

El código no establece sanciones penales, en caso de no cumplir con los requerimientos establecidos únicamente se hace referencia al Consejo Directivo, el cual se encargará de sancionar cualquier violación al documento elaborado por ellos mismos.

CAPÍTULO 2

MARCO CONTEXTUAL

CAPÍTULO 2 MARCO CONTEXTUAL.

2.1.Ubicación Histórica del Colegio Hispano Americano.

2.1.1 Antecedentes.

El Colegio Hispano Americano es una institución que funciona Bajo los principios que establece la Congregación de las Hermanas Josefinas, para poder entenderlos es necesario revisar el origen de ésta.

Dos son los personajes que intervienen directamente en la Historia de las Josefinas, ambos son trabajadores incansables de lo que denominaron la voluntad de Dios: "la fundación de una institución que reflejará lo que debería ser la familia ideal, integrada por Jesús, María y José. Resaltando siempre las virtudes de éste último, considerado el "Protector de la Iglesia Universal".⁶⁷

Se hace referencia a Cesárea Ruiz de Esparza y Dávalos y José María Vilaseca, fundadores de la Comunidad Josefina.

La Primera nació el 27 de agosto de 1829 en Aguascalientes. Hija del Lic. José María Ruiz de Esparza y Peredo y Bruna Dávalos Rincón Gallardo, ambos de ascendencia española y poseedores de una posición económica privilegiada. A pesar de ello, en 1845, Cesarita siente deseos de tener una vida retirada y a las 16 años renuncia a las vanidades del mundo y establece un método de vida dedicada a Dios.

A la edad de 18 años su papá le regala algo que ella siempre había deseado un Niño Dios, cuentan que al recibirlo se puso feliz; en esos días su tío Lucio Dávalos que le sabe en edad casadera, le regala un anillo de oro. Cesarita se encuentra con

⁶⁷ Gamboa, Miguel. "Vida y Obra de Cesarita" p. 45

el Niño Dios y con el anillo de boda, se le ocurre hacerle un anillo a éste y ordena grabarle en su interior sólo la letra "C": Cesarita. En el suyo había ya grabado dos letras : "J y C ": Jesús, Cesarita.

El jueves 12 de octubre de 1848 Fray Ignacio Sampayo guardián de Convento de San Francisco, en la sacristía bendice el mencionado anillo, se los coloca a Cesarita y en una ceremonia simbólica la une en matrimonio con el Niño Dios. Cuenta la historia que a partir de ese momento permanecerán juntos en todo momento hasta el final de su vida y adquiere el lema que la caracterizará siempre aún después de su muerte: "DIOS ME VE".

En 1856 Cesarita sufre la trágica muerte de su madre y su padre le ordena ocupe el lugar de ésta ante la familia con todas la responsabilidades que implica, Cesarita obedece sin descuidar nunca sus misión religiosa.

Después de la muerte de su madre su padre vuelve a contraer nupcias con María Cruz, conocida como la Duranguense, mujer de dudosa reputación, con este hecho Cesarita queda desprotegida. En 1848 se va a Zacatecas a vivir con una de sus tías, la tristeza la agobia y viaja a San Luis Potosí a la vida contemplativa en uno de los Conventos de la región. En 1859 le avisan que la nueva esposa de su padre lo abandonó enfermo y sin dinero, regresa para hacerse cargo de él. Dos años después muere, y sus hermanos le dan la espalda al ver que su padre no dejó más que deudas, Cesarita se hace cargo de éstas, trabaja y tarda 9 años en pagarlas.

Vive un tiempo con su hermana y su cuñado, pero enferman de Tifo y mueren dejando bajo sus cuidados a sus sobrinos. Entonces pone un estanquillo con el cual obtiene recursos para vivir y varios años se dedica al comercio.

En 1868 a la edad de 39 años enferma gravemente y una de sus hermanas la lleva al Hospital de San Andrés con la intención de que procure su bien espiritual y para convencerla promete hacerse cargo de sus sobrinos.

En 1871 conoce al Padre Vilaseca. Desde ese momento Cesarita se reanima y se da a la tarea de fundar la Congregación de las Hermanas Josefinas.

Se dedica a realizar continuos viajes para atender comunidades y buscar benefactores, alumnos y padres de familia.

"La Divina Providencia nos ha dado la primera Casa situada en la Calle de la Pulquería de Palacio No. 3".

Es en esta casa donde las Hijas de María comienzan a llamarse "Hijas de María Josefina" o "del Señor San José".

El 24 de abril de 1884 La Madre Cesarita pronuncia sus últimas palabras: "Jesús, José y María, yo os doy mi corazón y el alma mía".

"La vida de Cesarita fue de muchos sacrificios, su Congregación fue la primera nacida en México, el 22 de septiembre de 1872, en tiempos hostiles para la iglesia mexicana. Pero ella no tuvo miedo, era muy valiente, a los pocos años su ejemplo dio frutos y ya eran muchas las casas fundadas. Esa Congregación se fue extendiendo por todo México y otros países".⁶⁸

El segundo personaje esencial en la historia Josefina fue el M.R.P. José Jaime Sebastián Vilaseca Aguilar, quien nació en 19 de enero de 1831 en Igualada, provincia de Barcelona.

A los 18 años ingresa a la Congregación de la Misión de San Vicente de Paúl.

⁶⁸Ibidem p. 45

En 1853 llega al puerto de Veracruz en calidad de misionero y en 1855 pronuncia los votos para integrarse a la Congregación de la Misión, su nombre ha de cobrar un nuevo significado se pronuncia como: "José María". En una de sus reflexiones comenta:

"No fue casualidad, sino Dios, cuya Providencia se extiende a todo, quien me dio el nombre y ¿para qué fin? Para que con el ejemplo de mi Santo Patrón me enardeciese en el servicio y en el amor a Dios. Por consiguiente debo imitar a mi Santo Patrón, pues, que Dios lo quiere"

Con el nombre de José María Vilaseca y apadrinado según él de San José, realiza misiones por los estados de México, Hidalgo, Morelos, Puebla, Nuevo León y San Luis Potosí.

Siempre bajo los lemas que sus seguidores tomarían de estandarte:

"Estar siempre útilmente ocupado"

"Hacer siempre y en todo lo mejor"

En 1870 el Padre Vilaseca colabora en la Predicación de la Divina Palabra, en la Moralización de las costumbres y en la dirección espiritual de las Hijas de la Caridad.

La figura del Padre Vilaseca no es muy conocida, sin embargo, a él se le deben grandes aportes en el ámbito religioso. Fue el primer impulsor de los Seminarios o Centros Sacerdotales y la Evangelización de los Indígenas Tarahumaras y los que habitaban desde Tabasco a Chiapas, Nayarit y Zacatecas.

"La historia de la Iglesia Mexicana de las últimas décadas de siglo XX y de las primeras del siglo XX, no puede escribirse sin tener delante las empresas apostólicas

realizadas por el Padre Vilaseca, cuyo radio de acción llega a toda la República y a toda clase de habitantes".⁶⁹

Fue guía espiritual de Carmen Romero hija del destacado político Manuel Romero Rubio y de la esposa de Porfirio Díaz, presidente de México durante varios años y que decir de la Madre Cesarita a quien conoció perfectamente.

Perseguido y desterrado por el gobierno masón en 1873, cuando la Iglesia Mexicana es abatida por el gobierno de Lerdo de Tejada quien eleva a constitucionales las leyes anticlericales de la Reforma de 1857, éste nunca le perdona el libro: "Siete Solemnes Mentís contra el Protestantismo y la Francmasonería."

Años después regresa a México con la ayuda de sus contactos entre ellos la esposa del Presidente Díaz e insiste en la fundación de la Congregación Josefina que finalmente logra junto con la Madre Cesarita.

Muere en nuestro país el 3 de abril de 1910.

Hoy la Congregación por la que tanto lucharon, trabaja en la canonización de ambos.

2.1.2. Origen, Desarrollo y Situación Actual del Colegio Hispano Americano

El Colegio Hispano Americano se fundó el 19 de enero de 1932, en la Avenida México Tacuba, número 234 de esta ciudad, en una humilde casa, ante la demanda muy pronto resultó insuficiente para los alumnos que había que atender.

Las iniciadoras de esta institución fueron las Hermanas María Ruiz Velasco, Josefina Tristán Villanueva y la Maestra Rosa María Castro, miembros de la Congregación de las Hermanas Josefinas.

⁶⁹ Ibidem p. 45.

En 1932 el Colegio se traslada a Azcapotzalco, estuvieron por un tiempo ahí, pero en vista de que el alumnado crecía y los salones eran insuficientes, se regresaron a Santa María la Ribera el 11 de enero de 1939 a la calle de Ciprés No. 94 (Hoy Jaime Torres Bodet) en donde se encuentra ubicado ahora el Colegio Hispano Americano Primaria, Colegio donada por las señoritas Salinas, las cuales eran dueñas del Instituto "Papaer Carpentier" fundado por su padre el Prof. Salinas. En esta fecha se inauguró la Primaria y la Sección de Comercio.

Los padres Josefinos les prestaron gran ayuda moral, en especial el Padre Serrato, hizo fuerte propaganda para que los padres de familia inscribieran en el Colegio a sus Hijos. La respuesta no se hizo esperar y aumentó considerablemente la matrícula de la institución. En 1944 tenían ya 12 grupos A y B en primaria.

En 1940 se fundó la secundaria, ubicada también en Ciprés la cual inició con el siguiente personal: Sor Virginia Munive, Srita. Elisa Sánchez Leal, Sra. Rosario Cortés Directora Técnica y la Profra, Ma. De los Angeles Alatorre.

El Trámite de reconocimiento ante la SEP se llevó a cargo por iniciativa de las señoras Cortés, María de los Angeles Bueno de Alatorre y las señoritas Italia Gómez y Elisa Sánchez Leal, la propuesta fue aprobada por el Prof. Justo A. Zamudio, el cual, extendió la autorización para el funcionamiento de la Secundaria.

Cinco años después, en 1945, se fundó la "Secundaria Diurna", instituida sólo para las religiosas de la Congregación que habían sido nombradas para su preparación Normal.

Fue en 1949 que se examinaron para titulación en Normal Primaria las primeras hermanas: Amparo Edgcome, Guadalupe Herrera, Guadalupe Ruiz, el padre Alberto Martínez y las señoritas Graciela Ruiz Velasco y Luz Pilar Cano.

El Prof. Francisco Borja con botellas y útiles incipientes instaló el primer laboratorio para que la SEP concediera su autorización a Secundaria. Mientras tanto la Madre María consiguió el local que hasta ahora había sido el noviciado de las Hermanas Josefinas, ubicado entre las calles del Chopo y Pino, donde se encontraban los talleres y bodegas de la Marina.

Una mañana del mes de junio de 1950, se le concedió una entrevista con el Presidente de la República Lic. Miguel Alemán Valdés, en la Residencia Oficial de los Pinos, quien accedió a la petición de recuperar las propiedades que pertenecían a la Congregación, además entregó un pliego en el que se obsequiaba los materiales para los laboratorios de Física, Química y Biología.

Este Edificio se había perdido durante la persecución religiosa en 1945 cuando fue demolido el edificio antiguo, e inaugurado el actual el 18 de septiembre de 1950.

El Colegio Hispano Americano desde sus inicios se distinguió por su lema : "LABOR OMNIA VINCIT", que hacía referencia a alcanzar el triunfo, por medio del trabajo y la lucha.

En sus orígenes el Colegio era única y exclusivamente para mujeres, por lo mismo los contenidos de los programas de estudios que las niñas y jovencitas aprendían era de acuerdo a las actividades que les permitía desarrollar aquella sociedad conservadora, es decir, secretarías y profesoras.

Por ser una Institución religiosa, los contenidos tenía una fuerte carga de la ideología propia de la religión católica, todo encaminado a resaltar las virtudes de la sagrada Familia, tomando como guía a San José, por la naturaleza de la Congregación.

La disciplina era sumamente estricta se notaba desde los uniformes que portaban hasta en las actitudes que las muchachas reflejaban en el contacto con maestras y compañeras.⁷⁰

En un principio la secundaria trabajó con grupos pequeños, pero constantes y la población se mantenía gracias al prestigio que ya había ganado, sin embargo la crisis de los noventa, trajo como consecuencia reducción de los grupos, lo cual propicio que el Colegio abriera sus puertas a jóvenes del sexo masculino.

Dicha apertura transformó notablemente el ambiente escolar sobre todo en cuestiones de disciplina. El reglamento escolar cambio, nuevas reglas en las que la tolerancia de directivos y maestros fue la característica.

Hoy en día el Colegio atraviesa por su mejor época los grupos han crecido y hasta el momento se cuenta con 12, de los cuales 5 son de primer año, 3 de segundo y 4 de tercero. La escuela cuenta con un total de 376 alumnos.

A nivel zona el Plantel es reconocido por los premios que los alumnos han obtenido en diversas disciplinas, lo cual ha contribuido en gran medida a su crecimiento.

El Colegio Hispano Americano Sección Secundaria brinda atención a 10 grupos, 3 de primer grado con 43 alumnos en cada salón, 4 de segundo con aproximadamente 34 alumnos por grupo y 3 de tercero con 42 alumnos por salón. Todos ellos ubicados en el primer piso del edificio que alberga a preparatoria con el que comparte el turno matutino; y licenciatura que labora con el turno vespertino.

Los salones cuentan con pizarrón, gis y borrador; y bancas de metal para cada alumno.

Entre los servicios que ofrece el Colegio están:

- Actividades deportivas

- Baloncesto
- Banda de Guerra
- Voleibol
- Grupo de Animación

- Actividades Sociales

- Misiones
- Semana Josefina
- Encuentros
- Noche Colonial
- Convivencias
- Apoyo a grupos marginados

- Talleres Curriculares

- Coro
- Inglés
- Coro
- Estudiantina
- Matemáticas
- Teatro
- Danza
- Computación
- Biblioteca informática internet

- Talleres Extracurriculares

- Talleres de autoestima
- Taller de tareas
- Asesorías Académicas
- Métodos de estudio
- Escuela para padres

Los talleres extraescolares que funcionan en este ciclo escolar son:

Matemáticas, Lectura y Comprensión, Inglés y Danza.

El objetivo de estos talleres, (a diferencia de Danza que es únicamente recreativo y cultural) es brindar un apoyo para aquellos chicos que han demostrado bajo rendimiento escolar y problemas de aprendizaje, no sólo en una materia, sino en general.

Estos talleres se imparten una hora a la semana, son elegidos por voluntad propia de los muchachos y cuentan con aproximadamente 35 chicos cada grupo.

Las actividades son variadas y se centran principalmente en la práctica de estrategias que les ayuden a desarrollar habilidades que les sean de utilidad en las diferentes asignaturas que cursan.

En el caso de Matemáticas se trabajan ejercicios de lógica y habilidad mental; en Inglés se ejercita la expresión oral a través de sencillas conversaciones en donde

reflexionan sobre la estructura del llamado idioma universal. En el caso de Lectura y comprensión se realizan lecturas breves partiendo de las inquietudes y gustos de los chicos para cumplir con los objetivos del taller fomentar el gusto por la lectura y mejorar la actividad lectora y la comprensión, beneficios que a largo plazo se reflejarán en las demás asignaturas. Finalmente en el caso del Taller de Danza se pretende brindar a los chicos introducirlos al ambiente de la expresión corporal y se les presenta como un sano entretenimiento.

2.1.3. Objetivo, Misión e Ideario

La Educación que el Colegio Hispano proporciona tiene como finalidad desarrollar un ser integral, a través de un proceso de madurez, entendida ésta como la capacidad de valorar al otro, así mismo, a su entorno y a Dios en un constante diálogo crítico con la comunidad.

Se pretende que el egresado del Colegio Hispano Americano des capaz de crear:

- ❖ Una comunidad familiar como expresión de su vocación en un proceso de educación de la interioridad, que tiene como centro de unión el amor a la verdad.
- ❖ Una sociedad en comunión que vive en justicia y libertad.
- ❖ Una Iglesia conciente viva y participativa de los valores del reino y comprometida en la construcción del hombre nuevo, y de la nueva sociedad de la que forma parte.
- ❖ Un ser conciente de su identidad Patria y promotor de su cultura.

Una persona que crea un ambiente educativo comunitario, espacio en el que aprende, aprehende y vive los valores fruto del saber compartido por la comunidad Educativa.

Se entiende como educación integral “al proceso de adquisición de conciencia que desarrolla en el docente-dicente y en el discente-docente la capacidad de autogestión respecto a las esferas de su persona y de las dimensiones comunitarias”.

El punto de partida de dicha educación es:

- Conocer y reconocer la realidad de las personas que forman la Comunidad Educativa dentro de su contexto social y cultura.⁷¹
- Para hacerlas concientes de su situación y propiciar el cambio

A través de una Educación Comunitaria que tiene como características principales:

“el desarrollo del sentido crítico que nace de una disciplina crítica, participada en un diálogo permanente con los miembros de la comunidad en búsqueda de la verdad, que lo y los lleve a crecer como personas y a transformar armónicamente la Sociedad

“**La misión** del Colegio Hispano Americano es desarrollar en los alumnos y alumnas toda la perfección de que son posibles a origen de Cristo en el contexto comunitario de la familia de Nazaret.”

Teniendo en cuenta la visión cristiana sobre la realidad del ser humano en sus relaciones fundamentales para con Dios y para con los demás, se puede afirmar que las características generales de la Educación del Colegio Hispano Americano son las siguientes:

1.- La Educación del Colegio Hispano Americano tiene como razón de ser anunciar el Evangelio. Por ello incluye una dimensión religiosa que impregna la educación entera, afirma la realidad del mundo, promueve el diálogo desde un espíritu

⁷¹ Documento para SEP sobre la historia del CHA. 2003

Ecuménico entre la Fe, cultura y ayuda a la formación total de toda persona en la comunidad humana.

2.-Este estilo educativo insiste en el cuidado e interés individual por cada persona y estimula la apertura constante al crecimiento, con ello otorga gran importancia a la actividad que debe realizar el alumno.

3.-Estimula el conocimiento, amor y aceptación realistas de uno mismo, brinda un conocimiento objetivo del mundo en que vivimos y está orientada hacia los valores.

4.-Propone a Cristo como modelo de la vida humana, proporciona una atención pastoral adecuada y celebra la fe en la oración personal y comunitaria en otras formas de culto y en el servicio.

5.-En preparación para un compromiso en la vida activa, sirve a la fe que realiza la justicia, y pretende formar hombres y mujeres para los demás, manifestando su preocupación, por los más necesitados.

6.- Es un instrumento apostólico al Servicio de la Iglesia y de la Sociedad Humana y prepara a los alumnos para una preparación activa en la Iglesia y en la Comunidad local y para el Servicio a los demás.

7.-Persigue la Excelencia Humana y da testimonio de ella en su acción formativa.

8.-Acentúa la colaboración basado en un espíritu de auténtica Comunidad Educativa.

La misión educativa aspira ver realizadas o en proceso de formación en el estudiante que egresa de sus Colegios las siguientes características:

➤ **Dimensión Espiritual.** Capaz de conocer, amar y seguir a Jesucristo y su mensaje de Salvación. Comprende y vive la Fe como un compromiso de libertad y de amor con sus relaciones con los demás.

Dimensión Afectiva. Capaz de amarse a sí mismo y a los demás. Se conoce y acepta sus cualidades y limitaciones y está abierto a la amistad para brindar su colaboración y su solidaridad sin distinción de personas.

➤ **Dimensión Intelectual.** Capaz de aprender a aprender y de poner sus conocimientos al servicio de los demás. Comprende que todo aprendizaje es activo, un proceso de descubrimiento de la verdad, en el que el estudiante es el primer agente. Entiende que los talentos personales y la educación adquirida son un Don de Dios que deben fructificar en el compromiso de servicio a los demás.

Dimensión Ética. Es capaz de tomar decisiones libres, responsables y Autónomas. Asume que el ejercicio de la libertad debe basarse en la conciencia, en los valores y en la pertenencia a la comunidad. Se da cuenta de que es responsable de sus propias decisiones y que tiene que corresponder a la sociedad de la que forma parte.

Es capaz de captar la presencia de falso valores y oponerse a ello a través de la denuncia y de la acción. Entiende que el ejercicio de la libertad supone interrelación y dependencia entre el individuo y la sociedad, la persona y la comunidad, los derechos y las obligaciones.

➤ **Dimensión Social.** Es capaz de comprometerse solidariamente. Acepta como ideal, ser un "hombre para los demás". Siente como propios los efectos de un orden social injusto e inhumano y comprende que es responsable en la búsqueda de soluciones. Conoce a la persona sus problemas sociales, y las alternativas de desarrollo que se plantean desde distintas corrientes ideológicas y se encuentra con la capacidad de asumir una posición consiente ante esta realidad, desarrollando un compromiso especial con los más pobres, los menos libres.

➤ **Dimensión Psicomotriz** Es capaz de coordinar adecuadamente sus actividades psicomotrices, cultivando su capacidad física en orden a la plenitud humana

armoniza el trabajo intelectual con el ejercicio físico y el deporte, como fuente de salud y de seguridad en sí mismo.

La Institución Josefina está convencida de que estos principios e ideales podrán hacerse realidad, cuando todos los que forman la Comunidad Educativa, estudiantes, profesores, personal administrativo, empleados, padres de familia y Hermanas Josefinas, trabajen juntos para avanzar en esa misma dirección, hacia las metas que el Reino de Dios propone.

2.3.1.1 Escudo

En la parte superior encontramos las Banderas de:

❖ **España.** Se localiza del lado izquierdo, la cual significa la patria originaria del fundador del espíritu educativo misionero Josefino P. José María Vilaseca.

También hace referencia a la lengua central de enseñanza del Colegio.

❖ **Estados Unidos.** Por ser la Educación del Colegio Bilingüe . Español -Inglés.

❖ **México.** Espacio y destino donde realiza su Misión Educativa, por lo mismo se encuentra el lema del Colegio en el centro, el cual refleja el sentido que tiene la educación para este Colegio dirigido por las Hermanas Josefinas, que es a partir de "la entrega cotidiana en el trabajo entrega hecha con plena conciencia y entusiasmo que se construye el Reino de Dios y se llega a él, está es la mejor forma de amar a Dios sirviéndolo en los hermanos."



Al centro del escudo encontramos que resaltan dos colores:

- ❖ **Azul.**– Simboliza la dimensión trascendente a la que esta llamado todo ser humano.
- ❖ **Blanco.**–Simboliza la pureza a mantener en nuestras almas

Sobre ellos una silueta del continente Americano espacio de crecimiento y desarrollo del espíritu educativo josefino, el cual se incultura con las características de las culturas del continente de la Esperanza.

Sobre la parte superior encontramos:

Un libro abierto con la llama en la parte superior, el cual representa el camino abierto del conocimiento que conduce a la sabiduría eterna simbolizada en la llama.

En la parte inferior del continente se encuentra un globo terráqueo, expresión de nuestro ser universal como humanos y cristianos llamados a construir una nueva sociedad.

El escudo se encuentra enmarcado entre hojas de olivo y laurel; el laurel representa la corona de triunfo y el olivo el reconocimiento a la eternidad del testimonio y entrega humana.

2.1.3.2. Lema Institucional

"LABOR OMNIA VINCIT"

(El Trabajo todo lo vence)

"Tiene el significado más acertado, pues ni más ni menos la vida misma; la más noble tarea que se encuentra en las actividades humanas, la vida de todos los pueblos está regida por un sistema de arduo trabajo de actividad constante que tiene como fin el progreso.

La gloria y el triunfo de encuentran en la labor constante llevada con amor hasta el fin perseguido.

Por medio de la labor se llega a horizontes insospechados se alcanza no lo que se quiere solamente, sino lo que muchos consideran inalcanzable

En síntesis este lema es una exhortación a luchar, a vencer a triunfar.

2.1.3.3 Himno Colegio Hispano Americano

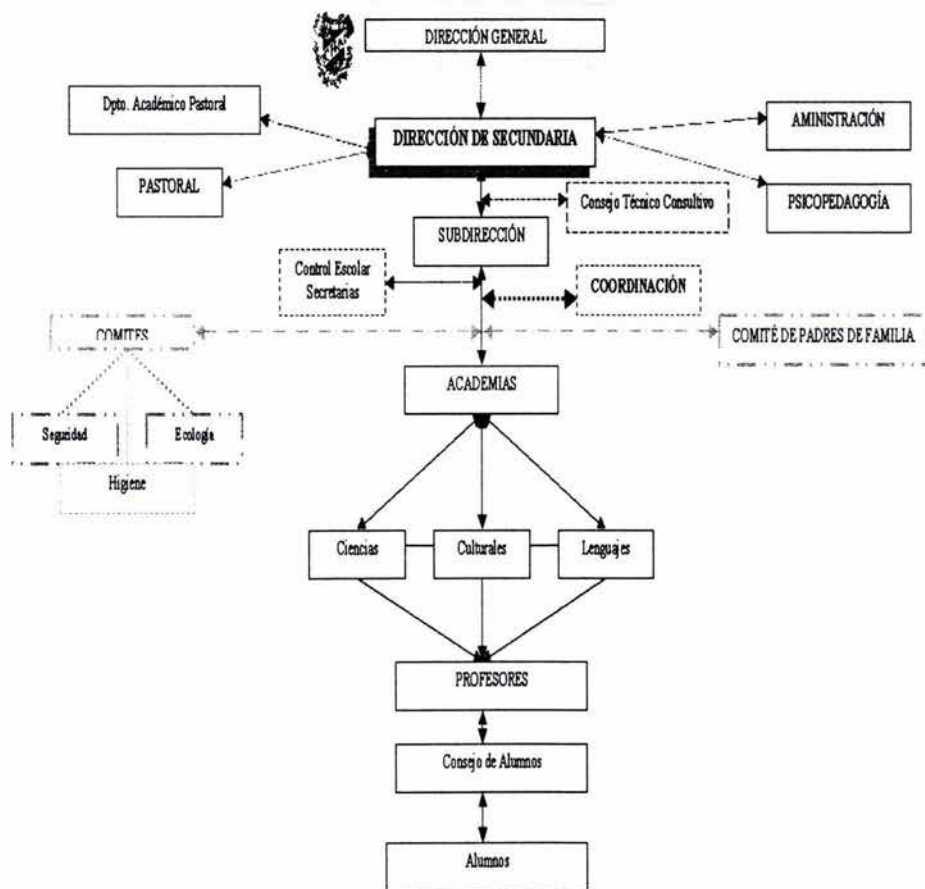
Colegio Hispano Americano
Que buscas en el cielo un mundo mejor
Forjando están los corazones
De nuestra Juventud
Llevamos tu recuerdo
como norma del deber
cuando los mares su vaivén suspendan
Y el ocaso de nuestra existencia sea
Surja la virtud
¡Arriba corazones!
¡Perdón Sublime de nuestra Juventud!

* Documento para la SEP sobre la historia del CHA. 2003

2.1.4. Organización del Colegio Hispano Americano

SECCIÓN SECUNDARIA

Esquema 27



21.4.1 Descripción de puestos y funciones

1. Directora General

Es la máxima autoridad de la Institución , responsable de la consecución de objetivos , que como colegio católico Josefino, se propone alcanzar.

□ **Características Psicológicas:**

Relaciones Humanas, capacidad de mando, organización y síntesis, espíritu crítico, iniciativa, estabilidad emocional .

□ **Habilidades:**

Estudios: Normal Superior o Licenciatura en Educación Media o Estudios Pedagógicos Universitarios.

Experiencia: cinco años de experiencia de labor docente en Educación Media Básica.

□ **Autoridad:**

•Recibida de: Supervisores Escolares, Autoridades Eclesiásticas, Coordinadoras de Educación en el Instituto.

•Ejercida en : Subdirectora General, Administradora, Directora y Subdirectora de Escuela, Personal Adscrito a la Institución y Alumnos

□ **Comunicación :**

•Externa: SEP, FEP, UNPF, UEPF, Autoridades Eclesiásticas, Organismos Eclesiales de Educación, Autoridades Civiles, Coordinadoras de Educación en el Instituto, Asesores Profesionales, otros Centro Educativos.

•Internas: Subdirectora General, Administradora, Directoras y Subdirectoras de Escuela, Personal Adscrito a la Institución, Alumnos, Padres de Familia y exalumnos .

□ **Funciones y Responsabilidades:**

•Pedir a su antecesora un informe detallado del estado actual de la Institución.

•Detectar prudentemente el ambiente de la Institución, a fin de poder actuar con acierto.

•Estudiar las condiciones de la Institución y promover alternativas de acción.

•Mantener las buenas relaciones de la Institución con las autoridades educativas, civiles y eclesiásticas.

•Afiliar la Institución, a la FED del estado al que pertenece.

•Autorizar la planta de maestros presentada por las Directoras de Escuela, por lo menos quince días antes de iniciar el curso escolar.

•Analizar al personal seglar contratado por la administrador.

•Determinar de acuerdo con la administradora el pago de sueldos y honorarios justos y oportunos al personal de la Institución.

•Preparar la organización general del curso escolar en los aspectos técnico y administrativo.

•Organizar los períodos de inscripción , de acuerdo con las Directoras de Escuela.

•Autorizar de acuerdo con la Administradora, el número de becas que pueden otorgarse en cada escuela y comunicarlo oportunamente a las Directoras correspondientes.

•Organizar o reestructurar, con las directoras de Escuela, la Comunidad Educativa de la Institución.

- Reunir periódicamente al Consejo Deliberativo Escolar, para programar y evaluar con él, las actividades que a nivel Institución se deban realizar en el transcurso del año escolar .

- Formar auxiliada del Consejo Deliberativo, el Consejo Consultivo Escolar, para programar y convocarlo periódicamente o cuando sea necesario.

- Promover el conocimiento y el asimilación del ideario propio, entre los miembros de la Comunidad Educativa.

- Elaborar con el Consejo Consultivo Escolar, El Proyecto Educativo del ciclo escolar, tomando como fundamento el Ideario para las Comunidades Educativas de las Hermanas Josefinas y el Plan del Apostolado Educativo del Instituto.

- Tomar decisiones sin consultar al Consejo Consultivo Escolar, por ser la autoridad máxima de la Institución.

- Respetar en sus colaboradores, la autoridad delegada y las responsabilidades a ellos confiadas.

- Sancionar de acuerdo con el reglamento vigente, cuando el caso lo amerite.

- Decidir la separación definitiva de los alumnos que lo requieran, después de estudiar seriamente el caso con las personas que deben intervenir.

- Supervisar el funcionamiento general de la Institución para prevenir y solucionar oportunamente los problemas que se presenten.

- Presidir los actos importantes de la institución y de cada Escuela.

- Estar actualizada en lo que se refiere a educación y llevar a cabo las orientaciones emanadas del Equipo Coordinador del Apostolado Educativo en el Instituto.

- Tener reuniones periódicas con los directores de Escuela para tratar asuntos relacionados con : disciplina, conducta, aprovechamiento, maestros, etc.

- Dedicar a la Subdirectora General, a la Administradora y a cada una de las Directoras de Escuelas un tiempo semanal para tomar acuerdos.

- Orientar coordinar y apoyar las diversas actividades que promuevan las Directoras de Escuela.

- Organizar reuniones con la Comunidad Educativa, para dar lineamientos generales y delegar responsabilidades.
- Promover relaciones interpersonales entre los diferentes miembros que conforman la Comunidad Educativa.
- Manifestar interés por cada uno de los miembros de la Comunidad Educativa y tomar en cuenta sus iniciativas y sus opiniones.
- Asesorar al personal que depende directamente de ella.
- Promover, motivar y exigir, la participación del personal, en Programas de Conjunto de la Institución.
- Promover y participar en reuniones de formación y superación del personal.
- Estimular al personal que se distinga en el desempeño de su labor.
- Participar en los actos en los que se estimula a los alumnos o al personal por los esfuerzos y logros obtenidos.
- Nombrar al asesor General de la Sociedad de Alumnos y supervisar el cumplimiento de las funciones que se le encomienden.
- Poner especial interés en la conservación y jerarquización de valores, así como en la formación de hábitos, en todos los niveles.
- Conservar las buenas tradiciones educativas de la Institución en los aspectos civil, religioso y social.
- Agradecer a la Comunidad Educativa, el trabajo realizado en el ciclo escolar.
- Reunir al Consejo Consultivo Escolar al finalizar el curso, para evaluar el Proyecto Escolar.
- Controlar el estado financiero de la Institución y registrar su firma en el Banco, junto con la de la Administradora.
- Elaborar oportunamente con la Administradora y bajo la asesoría del Contador el presupuesto del período escolar siguiente.
- Comprobar, que en los archivos, general, de Escuela y de la administración económica, se encuentren todos los documentos debidamente clasificados.
- Autorizar de acuerdo con la Directora de Escuela y la Administradora, la destitución de algún miembro del personal, cuando el caso lo amerite.

- Reorganizar anualmente la Asociación de Padres de familia a nivel Institución.

- Asesorar a la Directiva General de la Asociación de Padres de Familia, para que ésta a su vez promueva, humana, cristiana, cultural y socialmente a todos sus miembros.

- Formar y reorganizar la sociedad de exalumnos y designar a la hermana encargada de su asesoramiento.

- Apoyar la iniciativa de la asesora de la Sociedad de Exalumnos e impulsar a la comunidad religiosa para que tome conciencia d que la atención a los exalumnos es parte del apostolado educativo del Instituto.

□ **En el Área Religiosa:**

- Autorizar El Proyecto y las programaciones del Departamento de Educación en la Fe.

- Dedicar a la Coordinadora del Departamento, un tiempo mensual para tomar acuerdos.

- Participar en algunas reuniones de los miembros del Departamento de Educación en la Fe, para impulsarlos y apoyarlos en el desempeño de sus funciones y sus responsabilidades.

- Aprovechar las juntas generales de los padres de familia, para interesarlos en la formación cristiana de sus hijos y concientizarlos de que ellos son los primeros responsables de dicha formación.

- Velar para que en todas las Escuelas de la Institución se den como mínimo 3 horas semanales de Educación en la Fe.

- Visitar ocasionalmente los grupos, para interesar a los alumnos en su formación cristiana y animar a los maestros en su Misión Apostólica.

- Asistir en cuanto le sea posible a las demostraciones de Educación en la Fe, en los diversos grupos de la Institución-.

- Crear y mantener el Departamento de Psicopedagogía en la Institución.
- Establecer los medios de comunicación necesaria, a fin de que no haya interferencia, entre las actividades organizadas por las diferentes Escuelas que forman la Institución.
- Permanecer en el Plantel durante el tiempo destinado a las labores inherentes a su cargo, con excepción del que ocupe en el trámite de los asuntos relacionados con el mismo.

2.-Director de secundaria

Es la primera autoridad de la Escuela y su representante oficial ante las Autoridades educativas. Comparte con la Directora General la obligación de alcanzar los objetivos que se propone la Institución y es el responsable del logro de los objetivos de su sección.

□ Características Psicológicas.

-Relaciones Humanas, capacidad de mando, organización, observación y síntesis, espíritu crítico, iniciativa y estabilidad emocional.

□ Habilidades:

- Estudios: Normal Superior o Licenciatura en Educación Media.
- Conocimientos Especiales: Organización y administración Escolar.
- Experiencia: Cinco años de labor docente a Nivel Educación.

□ Autoridad:

- Recibida de: Supervisores Escolares, Directora y Subdirectora Generales.
- Ejercida en : Subdirectora de Escuela, personal adscrito a la escuela y alumnos.

□ **Comunicación**

-Externa: SEP, FEP, UNPF, UEPF, Coordinadores de Educación, asesores profesionales y otras Escuelas Particulares.

-Interna: Directora y Subdirectora generales área administrativa, personal docente, alumnos y padres de familia.

3.-Subdirector de Escuela.

Es la persona que suple en sus funciones a la Directora de Escuela cuando ésta se encuentra ausente. Y la auxilia en el logro de los objetivos de la misma. Es responsable de organizar, dirigir y coordinar las actividades correspondientes a las áreas técnicas y administrativas.

□ **Características Psicológicas:**

-Relaciones Humanas, capacidad de mando, organización y estabilidad emocional.

□ **Habilidades:**

-Estudios: Los mismos requeridos que para Directora de Escuela donde presta sus servicios.

-Conocimientos especiales: Organización y Administración Escolares.

-Experiencia : Tres años de labor docente.

□ **Autoridad:**

-Recibida de : Directora y Subdirectora Generales y Directora de Sección.

-Ejercida: Personal adscrito a la Escuela y Exalumnos.

3.-Catedrático y profesor de actividades

Es el responsable inmediato del trabajo docente, con su grupo de alumnos. En una especialidad determinada y principal colaborador en la labor educativa de la escuela.

□ **Características Psicológicas:**

-Relaciones Humanas, estabilidad emocional, integridad, responsabilidad, capacidad de análisis y síntesis , intuición y empatía y espíritu crítico.

□ **Habilidades:**

-Estudios: Normal Superior o Licenciatura en la cátedra o actividad que imparte y los que señale la dependencia educativa u organismo al que está incorporada la escuela.

Conocimientos especiales en : Nociones de Psicología y Pedagogía.

□ **Autoridad:**

-Recibida de Directora y Subdirectora General, Directora y Subdirectora de Escuela, Coordinador de Academia y titulares de grupo.

Ejercida en alumnos.

□ **Funciones y responsabilidades:**

-Conocer y asimilar el ideario para las Comunidades Educativas de las Hermanas Josefinas.

-Conocer los objetivos de la Escuela y precisar los de su cátedra o actividad, mediante la presentación de la carta Descriptiva, al inicio del curso escolar.

-Comprometerse en la elaboración, realización y evaluación del Proyecto Educativo y de la Escuela.

-Cumplir y hacer cumplir el reglamento vigente.

- Encarnar y transmitir los valores , mediante el testimonio en todo tiempo y lugar.
- Asistir puntualmente y activamente a las reuniones y convivencias de profesores, programadas por la dirección de la escuela.
- Buscar caminos de superación personal y actualizarse constantemente en los aspectos humanos, cultural y espiritual.
- Mantener buenas relaciones con el personal directivo y administrativo de la Institución.
- Conducir el proceso enseñanza-aprendizaje de acuerdo a las características de los alumnos, al plan y programa del área que imparte y al ideario propio.
- Impartir su actividad de manera eficiente, empleando los métodos, técnicas procedimientos y recursos sugeridos por la reforma educativa.
- Preparar las lecciones y equipo necesario, con objeto de que su labor resulte más eficiente y completa.
- Asumir la responsabilidad de la disciplina del grupo, en el interior del salón de clase y durante los trabajos que se efectúen en el exterior del mismo.
- Llegar puntualmente a la Escuela, por conciencia profesional no ausentarse antes del tiempo convenido y cuando causas de fuerza mayor lo obliguen a ello, avisar de antemano a la Directora y al titular del grupo y enviar un trabajo serio y adecuado para que sea realizado por los alumnos.
- Firmar en la dirección de la Escuela o en el lugar señalado el registro de asistencia de profesores, asentando en el mismo el tema u objetivos que se van a cumplir.

4.- Laboratorista o ayudante de laboratorio.

-Es la persona responsable del control, manejo y uso de los elementos materiales del laboratorio escolar. Colabora con los maestros que imparten el área de Ciencias Naturales.

□ **-Características Psicológicas:**

- Relaciones Humanas, estabilidad emocional, integridad y responsabilidad.

□ **Habilidades:**

-Carrera de laboratorista o preparatoria.

□ **Autoridad:**

-Recibida de Directora y Subdirectora General, Directora y Subdirectora de Escuela, Administradora y profesores de Ciencias Naturales

-Ejercida: alumnos.

□ **Funciones y responsabilidades:**

-Realizar las Funciones de su competencia a la luz del Ideario para las Comunidades Educativas de las Hermanas Josefinas.

-Dar invariable ejemplo en su pulcritud y presentación.

-Ser cortés y mantener buenas relaciones con todas las personas que conforman la Comunidad Educativa.

-Colaborar con los profesores del área de Ciencias Naturales en la elaboración de normas y acciones y velar por su cumplimiento.

-Solicitar oportunamente a la administración los materiales que los profesores de Ciencias Naturales requerirán para su clase.

-Preparar, distribuir y vigilar el uso adecuado de los equipos materiales sustancias y reactivos que se requieran para la realización de la prácticas de laboratorio.

-Elaborar y mantener actualizado el inventario del área de su competencia y presentarlo a las autoridades de la Institución.

5.-Prefecto.

Es la persona que se encarga de cuidar el orden y la disciplina de los alumnos, motivándolos para que cumplan con responsabilidad y convencimiento el reglamento vigente y las disposiciones dadas por la dirección de la Escuela.

□ **Características Psicológicas :**

-Relaciones Humanas, Estabilidad emocional, integridad, responsabilidad, capacidad de observación y organización, intuición y empatía, iniciativa, creatividad y dinamismo.

□ **Habilidades:**

-Estudios: Licenciatura en Educación Primaria o nociones de Pedagogía y Psicología.

□ **Autoridad:**

-Recibida: Directora, Subdirectora Generales, Director y Subdirector Escolar.

-Ejercida: En alumnos.

-Educativo de la Institución y de la Escuela.

□ **Funciones y responsabilidades:**

-Conocer y asimilar el Ideario de la Congregación de las Hermanas Josefinas.

-Cumplir y hacer cumplir el reglamento vigente.

-Dar invariablemente ejemplo de pulcritud en su presentación personal y en su expresión.

-Encarnar y transmitir los valores en todo momento.

-Controlar en generar el orden y disciplina de los alumnos.

-Supervisar constantemente el uso del correcto del uniforme, aseo y puntualidad de los alumnos en la Escuela.

❖ **Alumnos**

“Son el Centro y razón de ser de la Comunidad Educativa y en la medida de sus capacidades, agentes dinámicos de su propia formación, en consonancia con el ideario, la Filosofía Josefina y las estructuras contenidas en el organigrama de cada Institución.”

□ **Sociedad de alumnos:**

Es la organización de todos los educandos con metas de superación personal.

□ **Directiva:**

Está formada por alumnos que desempeñan cargos de Presidente, Secretario, Tesorero y tantos vocales como grupos existan en la Escuela.

□ **Funciones y Responsabilidades:**

-Planear, organizar y programar actividades de convivencia, acción social y servicio apostólico entre los miembros de la sociedad, bajo la orientación del profesor.

□ **Responsabilidades de todos los alumnos:**

-Estudiar, asimilar y actuar el Ideario para las Comunidades Educativas de Las Hermanas Josefinas.

-Conocer la historia y los apostolados de la Congregación de las Hermanas Josefinas.

-Conocer y cumplir el reglamento escolar vigente.

-Descubrirse a sí mismos con autenticidad, tomando conciencia de su condición de hijos de Dios, hechos a su imagen y semejanza, pero en proceso de crecimiento.

-Vivir su vocación de apóstoles, que con espíritu Josefino, sepan despertar la conciencia de cambio y renovación en la Iglesia y en la Sociedad.

-Descubrir su vocación comunitaria y trabajar por vivir en fe, esperanza y amor.

NOTA: Aún queda pendiente información con respecto a las funciones que realizan ciertas personas que serán importantes para la investigación por no contar con ésta. Se continúa trabajando en la misma. De igual manera pasa en la descripción que todavía no aparece en algunos de departamentos.

2.2 Descripción de Departamentos

Departamento de Formación Humana

□ **Miembros:**

Este organismo está formado por las siguientes personas: Coordinadora General de Educación en la Fe a nivel Institución, Coordinadora en cada una de las Escuelas; Responsable de la Pastoral Vocacional en el Plantel, Responsable de la animación Misionera; Sacerdotes y guías Espirituales de la Comunidad Educativa.; Hermanas y Seglares comprometidos que imparten la materia de Educación en la Fe , en los diferentes núcleos de la Comunidad Educativa.

Administradora o su representante para este departamento; Asesora de la Sociedad de Exalumnos.

□ **Funciones y responsabilidades Generales:**

-Acoger y vivenciar su fe ; responder personal y libremente a ella, por medio del testimonio y el anuncio explícito y con espíritu Josefino proyectarlo dentro y fuera de la Institución para propiciar el cambio y la renovación en la Iglesia y en la Sociedad.

-Conocer perfectamente el Ideario para las Comunidades Educativas de las hermanas Josefinas.

- Seguir los lineamientos del Magisterio de la Iglesia , en el desempeño de sus funciones.
- Coordinar la formación religiosa sistemática, en los diferentes grupos de la comunidad educativa (educativos y administrativos)
- Orientar a los alumnos en la elaboración de su Proyecto de Vida .
- Encauzar y acompañar especialmente a los profesores y alumnos a vivir el ideal educativo de los fundadores (Madre Cesarita y Padre Vilaseca)
- Elaborar programaciones de contenido bíblico, litúrgico doctrinal, apostólico, vocacional, misionero y mariano-josefino, para cada uno de los diferentes grupos de las Escuelas que conforman la Institución.
- Mantener comunicación con el Departamento de Psicopedagogía.

□ **Funciones y Responsabilidades de la Coordinadora General:**

- Representar al Departamento ante la Dirección General del Plantel.
- Ser miembro del Consejo Consultivo del Plantel.

□ **Funciones y responsabilidades de los maestros de educación en la fe:**

- Dar testimonio del Ideario Josefino.
- Adquirir una adecuada preparación de los métodos más actuales de la catequesis.
- Utilizar para sus clases los textos sugeridos por el Departamento de Educación de la Fe.
- Promover el amor a Jesús, María y José.
- Dar a conocer a los fundadores de la Institución y resaltar su obra apostólica.

2.3 Departamento Administrativo

Miembros:

Administradora, Contador, Cajera, Secretaria, Bibliotecario, Responsable de Recursos Didácticos, Responsable de la Tienda Escolar, Almacenista, Personal Manual y Asesores Profesionales.

1.-Administradora.

Es la persona responsable de controlar las finanzas de la Institución, atender los asuntos legales y fiscales y administrar los recursos materiales, según el espíritu de las Hermanas Josefinas.

□ Características Psicológicas:

Relaciones Humanas, capacidad de mando y organización, integridad, estabilidad emocional, amplitud de visión e iniciativa.

□ Habilidades:

Estudios: Contabilidad, Computación y Administración Escolar.

□ Autoridad:

Recibida : De Directora y Subdirectora Generales.

Ejercida en : Personal que integra el Departamento y Personal Docente.

Funciones y Responsabilidades:

-Formar parte del Consejo Deliberativo, del Consejo Consultivo Escolar y del Departamento de Educación de la Fe.

-Administrar los recursos, financieros y materiales de la Institución ,de acuerdo a las normas y principios establecidos para ello.

-Precisar de acuerdo con la Directora General el pago de Sueldos para el personal que labora en la Institución.

- Proveer oportunamente al Colegio el material didáctico,, equipo y recursos necesarios para la realización de la labor educativa.
- Verificar periódicamente los inventarios de la Institución.

□ **Departamento de Psicopedagogía**

El Departamento de Psicopedagogía está integrado por : la Lic. Paola Ramírez Soriano (Coordinador Asesor en el Área de Psicología); Lic. Nury Paulina Santos (Asesor en el Área de Psicopedagogía) y el Psicólogo Federico Flores Hernández (Asesor en el Área de Orientación) .

Los horarios de atención a Padres de Familia son:

- Lunes de 8:00 a 8:50 a.m. y de 11:00 a 1:20 p.m.
- Martes de 8:00 a 9: 40 a.m.
- Miércoles de 8:00 a 11:50 a.m.

El Departamento de Psicopedagogía tiene el firme compromiso con el Colegio Hispano Americano a nivel interno y externo de ser un departamento integral con enfoques claros científicos, tecnológicos y éticos cultural acorde con las necesidades actuales, fundamentado siempre en la filosofía Institucional y el Modelo Educativo.

Con base en lo anterior se plantea como actividades las siguientes:

- *Formar profesionales de alto nivel académico.
- *Detectar y diagnosticar los problemas de comportamiento individual y social.
- *Analizar y tratar Psicopedagógicamente los problemas en los ámbitos educativos.
- *Implementar programas de Motivación y Comunicación.
- *Intervenir en conflictos comunitarios ayudando a integrar formas de comunicación.
- *Entrevistas regulares de seguimiento a Padres de Familia.
- *Mantener al día una base de datos con el fin de perfilar a la comunidad desde una visión "Biopsicosocial".

En cuanto a la participación de los Padres de Familia se solicita de su presencia para:

1. Elección de carrera
2. Integrar la información necesaria para el formato de COMIPEMS
3. Contemplar el presupuesto de la opción educativa para su hijo (a).

Todo lo anterior se realiza para Directivos, Docentes y Padres de Familia. Los miembros que trabajan en esta área señalan cómo realizan y cumplen con los objetivos que se han propuesto para este ciclo escolar:

- Realizando entrevistas con Padres de Familia
- Mejorando la comunicación.
- Dando Orientación Educativa
- Elaborando directorios de Instituciones de apoyo y de Universidades.
- Impartiendo talleres, Seminarios, según las necesidades.
- Trabajando con Padres de Familia.
- Colaborando con artículos a la Gaceta.
- Canalizando a los alumnos con problemas psicopegagógicos.

□ Departamento de Formación Humana

El Departamento de Formación Humana tiene como propósito, como escuela católica, desarrollar una catequesis en los alumnos que tiene como base las inquietudes de los adolescentes y de sus necesidades profundas conocidas y desconocidas.

La espiritualidad Josefina propone cuatro valores fundamentales en los cuales se pretende el desarrollo integral de los adolescentes: amor a la verdad, libertad, justicia, y misericordia.

Estos valores son ejes de varios más, que generan actitudes y sentimientos evangélicos y que darán sentido y riqueza a la vida de los adolescentes.

Con el fin de promover la maduración en la fe y el servicio este departamento organiza ciertas actividades de carácter obligatorio para el alumnado como las siguientes:

1. Retiros y convivencias
- 2.-Eucaristías
- 3.-Oración Comunitaria
- 4.-Peregrinación Josefina
- 5.- Semana Josefina (Evento más importante para la comunidad educativa)

Todas las actividades se rigen bajo los principios Vilasecanos:

- * "Hacer siempre y en todo lo mejor"
- *"Estar siempre útilmente ocupado"
- *"Adelante siempre adelante , pues lo quiere San José"

En cuanto a la asesoría espiritual que el departamento proporciona consiste en contactar con personas preparadas en el ámbito teológico para tratar a los chicos que así lo deseen, para platicar alguna inquietud o dificultad, puede ser un padre o una religiosa y desde luego laicos comprometidos.

Centro de Informática e internet

Para el logro de las metas del CHA, el colegio ofrece los siguientes servicios:

EN EL AREA DE CAPACITACIÓN:

- Capacitación en el manejo de exploradores de internet
- Capacitación en paquetería de edición de datos
- Capacitación acerca de las ventajas y peligros del uso del internet, curso con diferentes perspectivas según las personas a quien va destinado como lo son alumnos, docentes y padres de familia.

El Centro de computo funciona de lunes a viernes de 7:00 de la mañana a 2:00 de la tarde con un costo de \$15.00 la renta por hora y \$2.00 la impresión por hoja y cuenta con 15 computadoras para trabajar.

- Impresión
- Escaneo
- Computadoras con diversas paqueterías
- Computadoras conectadas a internet, con transmisión de datos de alta velocidad.

Enfermería y Seguro Estudiantil

El Servicio Médico que se ofrece para beneficio del alumnado y personal que labora en el colegio es el que brinda la enfermera designada de 7:00 de la mañana a 2:20 de la tarde. En caso de que algún chico experimente algún malestar físico ella, no está autorizada para recetar ningún medicamento, de hecho no cuenta con ninguno, únicamente con un pequeño maletín de primeros auxilios para aquellos que sufren leves raspaduras o caídas sin importancia. En caso de presentarse algún accidente que se considere de gravedad la enfermera tiene la obligación de trasladarse con el muchacho al hospital que ha designado el Seguro Médico al que tiene derecho éste.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL CASO DE RECLAMACIÓN POR GASTOS MÉDICOS GRUPO PROVINCIAL, S.A ALUMNOS

1.- **Suma Asegurada Máxima:** para el reembolso de gastos médicos será de \$10.000.00 por alumno con un deducible (participación del asegurado) de \$100.00 y el alumno podrá acudir a los hospitales y / o con los médicos que considere pertinentes.

2.- **Aviso de Accidente o enfermedad:** deberá ser llenado por el padre o tutor, sin omitir ningún dato solicitado en el anverso, y en el reverso llenar la parte correspondiente a "SIGA Escolares", aclarándole que el cheque de reembolso saldrá a nombre del padre o tutor que se especifique en esta sección. Asimismo, la representante del Colegio deberá firmar este formato y poner el sello del mismo.

3.-Informe Médico: deberá ser tratado por el médico que trato al alumno afectado y su firma y su firma deberá coincidir con el recibo de honorarios y recetas médicas. En caso de consultar dos o más especialistas, entregar informe de cada uno. Si el alumno es hospitalizado, solicitar fotocopia del informe médico del hospital.

4.-Comprobante de Gastos Originales: se solicitarán a nombre del padre o tutor invariablemente, y se presentan de la siguiente forma:

- a) Facturas de Hospitales con I.V.A. desglosado. En caso de hospitalización anexar desglose de gastos (Estudios realizados, medicamentos y Materiales, Honorarios Médicos, etc.)
- b) Facturas de farmacia con I.V.A desglosado (cuando aplique) y medicamentos desglosados (nombre y costo de cada uno), anexando receta del médico tratante y ticket con desglose de medicamentos anexo a las facturas sin desglose, cuando proceda.
- c) Facturas de Estudios de Gabinete realizados con I.V.A. desglosado, anexando la interpretación de los estudios realizados .
- d) Recibos de Honorarios por el importe total, sin retención. Por cada consulta, el médico deberá extender un recibo. En caso de intervención Quirúrgica se requieren recibo de honorarios de: Cirujano, Anestésista, Ayudantía, etc.

OBSERVACIONES: En los establecimientos que expiden facturas sin I.V.A., y para los recibos de honorarios médicos no es necesario presentar R.F.C y el padre o tutor podrá proporcionar de acuerdo con su nombre y fecha de nacimiento su registro sin Homoclave. Asimismo,

si el personal no cuenta con Cédula Fiscal , y es requerida para expedir factura, favor de solicitar el comprobante a nombre del Colegio.

5.- Cheques: Todos los cheques tienen la leyenda “**Para abono en cuenta**”, por lo cual deberán solicitarse a nombre de una persona con cuenta de banco de cheques, ahorro, nómina, etc, Padre o tutor y / o familiar del alumno.

6.-Otros: Los pagos a Instituciones de Beneficencia o Establecimientos oficiales de Servicio, no son reembolsables. No se efectuará ningún pago directamente a médicos, hospitales, laboratorios, etc.

7.- Pagos de Complementos: Todas las reclamaciones de honorarios Médicos correspondientes a complementos de siniestros, deberán presentarse con Informe Médico Anexo.

Papelería

La papelería de la escuela funciona de lunes a viernes con un horario de 7:30 de la mañana a 2:20 de la tarde. Se cuenta con un gran surtido de material escolar como son : gomas, sacapuntas, cuadernos, cartulinas, papel de todo tipo, biografías y monografías para todas las asignaturas.

Es en este sitio en donde se realiza también, la venta de los uniformes del diario y de educación física que portan los alumnos en el transcurso de la semana. En este caso los precios son variados debido a que éstos se establecen en función de las tallas de los chicos.

UNIFORME DEL DIARIO:

NIÑAS DIARIO						
Talla	16	28-30	32-36	38-40	42-44	46-48
Blusa	\$85.00	\$95.00	\$98.00	\$100.00	\$110.00	\$120.00

Talla	16	28-34	36-38	40-42	44-46
Chaleco:		\$150.00	\$155.00	\$160.00	\$165.00
Saco		\$240.00	\$245.00	\$250.00	\$255.00
Falda		\$220.00	\$230.00	\$240.00	\$245.00
TOTAL		\$610.00	\$630.00	\$650.00	\$665.00

DEPORTES

Talla	28-38	40-42	44-46	48
Chamarra	\$150.00	\$165.00	\$170.00	\$170.00
Pantalón	\$165.00	\$175.00	\$178.00	\$182.00
Playera	\$155.00	\$160.00	\$165.00	\$170.00
TOTAL	\$470.00	\$500.00	\$513.00	\$522.00

NIÑOS DEL DIARIO					
Talla	14	16	38-40	42-44	46
Camisa	\$97.00	\$105.00	\$110.00	\$120.00	\$134.00
Pantalón		\$169.00	\$170.00	\$185.00	

Talla	28-38	40-42	40-46	48	
Sweter	\$170.00	\$195.00	\$210.00	\$215.00	
Corbata	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00	\$40.00
Total	\$ 210.00	\$235.00	\$250.00	\$255.00	\$40.00

DEPORTES

Short	\$90.00
Tenis blancos	\$ 250.00

Cafetería.

El Servicio de Cafetería funciona de 7:00 de la mañana a 3.00 de la tarde para la sección Secundaria es atendida por tres señoras que se encargan de preparar los alimentos y venderlos a los chicos junto con los productos extras como son: refrescos, golosinas, helados, etc.

2.3 Características Sociodemográficas del universo a estudiar.

Los padres de familia de la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano constituyen el Universo a estudiar, un primer acercamiento a ellos nos arrojan los siguientes datos:

Un 50% de los padres viven con su pareja y sus hijos, de los cuales la mayoría de los cónyuges trabajan todo el día.

Un 35% están separados y el 15 % restante son padres solteros, quienes de igual manera realiza una actividad de tiempo completo.

-La edad oscila entre los 25-42 años

-Nivel de estudios es variado desde profesionistas, amas de casa, comerciantes, choferes , mecánicos , etc.

-Un 90% de los padres de familia profesan la religión católica.

-El 10% restante lo componen testigos de Jehová , y Cristianos

-El nivel Socioeconómico es Clase media alta.

2.4 Problemática del Universo a Estudiar.

La presente investigación surge de la necesidad de conocer la Opinión Pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

Ello con la finalidad de registrar fallas y carencias para actuar directamente con conocimiento de causa y mejorar el servicio de los departamentos en donde se observe la falla.

Para la aplicación de cuestionarios se consideró a los Padres de Familia de la Sección Secundaria, una de los problemas que se presentan hasta este momento, es que debido a las actividades que realizan de tiempo completo es difícil localizarlos y que cuando se localizan tienen el tiempo contado para opinar sobre cualquier tema que se les pregunte, incluso llegan a decir que no saben nada al respecto con tal de no perder su tiempo. Además de que la información que el Colegio posee con respecto a los padres de familia es limitada. Inclusive en muchos casos ya ha cambiado por diversas razones.

2.5 Descripción de la Temática a tratar

El Colegio Hispano Americano es una Institución que se ha fortalecido en los últimos años gracias al esfuerzo y constancia de todos los que lo conforman: directivos, docentes, prefectos, personal de apoyo y administrativos, los cuales, han contribuido en gran medida a su crecimiento. La labor no ha sido fácil sobre todo si se toma en cuenta, que se sitúa en una zona escolar, realmente competitiva.

La competencia es fuerte y la Institución lo sabe, por ello, buscar la excelencia se ha convertido en una prioridad para las Hermanas Josefinas, Congregación Católica que dirige el Colegio, quienes consideran que el momento histórico que vive el país implica mayor compromiso por parte de las Comunidades educativas que tienen a su cargo, así entienden que la educación debe "estar orientada a la formación de hombres y mujeres que vivan y den testimonio en el trato con el otro de valores morales firmes inspirados en la Sagrada Familia."

El punto de partida de dicha educación:

- ❖ Es conocer y reconocer la realidad de las personas que conforman la Comunidad Educativa dentro de su contexto social y cultural.
- ❖ Para hacerlas consientes de su situación y propiciar su crecimiento y desarrollo.

A través de una Educación Comunitaria que tiene como característica principal:

- El Desarrollo del sentido crítico que nace y se propicia a través de una disciplina crítica, en diálogo permanente con los miembros de la Comunidad que buscan y viven la verdad, que los conlleve a crecer como personas y a transformar armónicamente la sociedad.

La Comunidad del Colegio Hispano Americano es una Institución inspirada en los Valores del Reino vividos en la Familia de Nazaret y proclamados por Jesucristo, su misión es evangelizar a través de la Educación de niños y jóvenes, sin distinción de raza, condición social y credo, ofreciendo sus servicios de enseñanza en los niveles de educación básica, educación media y educación superior, como medios para lograr la sociedad del amor.

La Comunidad Educativa del Colegio Hispano Americano, en un horizonte de diez años, quiere ser de entre las Instituciones Educativas de México, referencia preferente por su contribución a la cultura mexicana, su presencia social y su propuesta pastoral educativa.

Para alcanzar sus metas el Colegio se ha sometido a un proceso de revisión general, que le permita analizar la realidad en la que se desenvuelve día tras día, con la finalidad de resaltar aquellos elementos negativos, desventajas y carencias que pudieran ser perjudiciales para su desarrollo, para encontrar posibilidades reales que permitan superarlos.

El proceso, no es nada sencillo, pues la autovaloración a la que se hace referencia consta en un primer paso de aproximadamente de 200 cuestiones diferentes que se revisan minuciosamente.

El compromiso a largo plazo es obtener el documento oficial que otorga el CENEP, para avalar que la instrucción que se proporciona en el Colegio Hispano Americano cumple con los requisitos que la convierten en una Institución de alta calidad que cumple con eficacia y profesionalismo los objetivos y misión que se propone.

"Tratar asuntos de calidad en el ámbito educativo tiene que ver con ciertos rubros generales, en los cuales la escuela debe alcanzar el máximo de eficacia a los que se les conoce con el nombre de Campos. Así encontramos:

- **Campo Cultural**

Verifica: La filosofía, el Ideario y el Proyecto Educativo

- **Campo Social:**

- Explora las relaciones económicas formales e informales, internas y externas.
- Examina las relaciones formales e informales con grupos de poder internos y externos.
- Observa formas y tipos de comunicación que se dan al interior / exterior de un centro educativo de manera formal e informal.

- **Campo Formativo Cognitivo**

- Indicadores de desempeño : Aprender a Ser, a convivir juntos, a aprender a hacer.
- Valores Nacionales Indicados en el Artículo 3° Constitucional.
- Planes y programas de estudio.
- Pruebas de la Dirección General de Evaluación de SEP.

- **Campo Infraestructural**

- Acorde a la ubicación de la comunidad a la que le ofrece sus servicios.
- Conforme a los parámetros del Comité Administrativo del Programa Federal de Construcción de Escuelas.

Aspectos logísticos y técnicos para el logro de los campos anteriores:

Técnicas:

Escalas estimativas y listas de cotejo

Se asignan puntajes por :

- Tenerlo por escrito en documentos Públicos.
- Si se identifican ventajas y desventajas-Si se proponen formas de superación."

En la presente investigación de toma como universo a estudiar a los Padres de Familia de la sección secundaria, por ser ellos los que reciben directamente la atención de los servicios educativos y administrativos que proporciona el Colegio y a los que afectan o benefician con los mismos. Se consideran los más adecuados para opinar con respecto al tema.*

* Documento sobre certificación de la Confederación de Escuelas Particulares. 2002

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En este capítulo se enuncia la metodología que servirá para diseñar y elaborar el instrumento de la presente investigación de Opinión Pública, entre ello todos los elementos que intervienen en la tabla de especificaciones, así como los criterios de arboreación y de aplicación del cuestionario piloto, es decir, la forma en que se abordará a los encuestados, el lugar donde se entrevistarán y las indicaciones a los encuestadores en caso de que existan.

3.1 Relación entre el Marco Teórico con la tabla de especificaciones

En el Marco teórico subcapítulo 1.3 se definió a la Opinión Pública como "al conjunto de expresiones de los individuos de un grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todo aquello que interesa y/o afecta al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

La definición anterior condujo 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 mencionó que los elementos del Sistema Comunicativo son:

- 1.- Los Actores
- 2.- Los Instrumentos
- 3.- Las expresiones
- 4.- Las Representaciones

Asimismo se hizo la analogía entre:

- 1.-Actores de la Comunicación con individuos del grupo social.
- 2.-Instrumentos de la Comunicación con cuestionario (en papel).
- 3.-Las expresiones con el conjunto de expresiones del grupo social en donde se manifiestan los consensos/disensos.
- 4.-Las representaciones de la comunicación con el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para los usuarios.

Interesa resaltar que los actores de la comunicación pueden tener como referente de sus expresiones:

- 1.-Lo que hacen (acciones ejecutivas)
- 2.-A otras expresiones (ya enunciadas o por enunciar)
- 3.-Al pensamiento (ya pensado o que se este pensando)

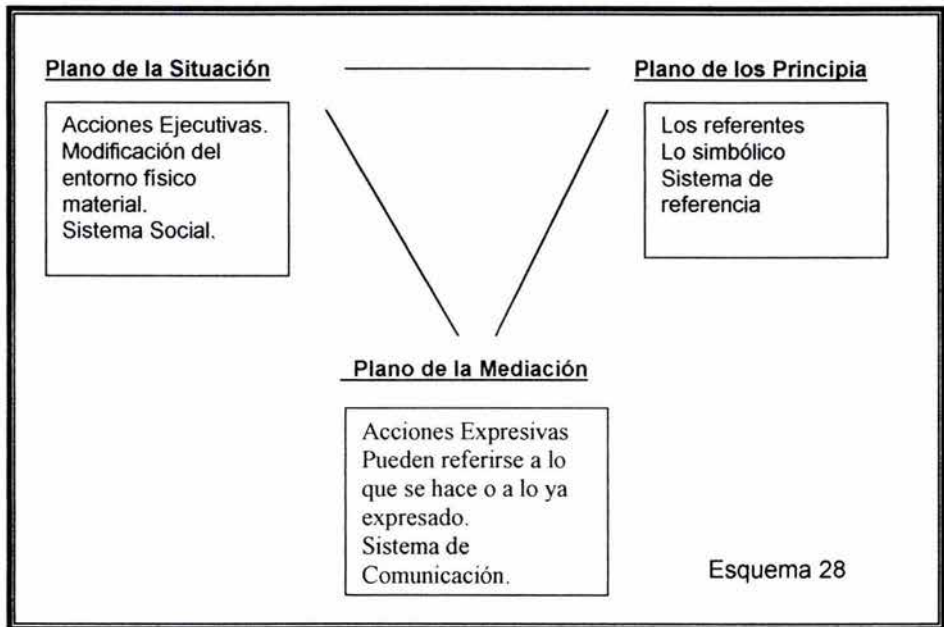
En el presente trabajo en el apartado 1.1.1 se indicó que hay varios sistemas y que uno de ellos es el de la referencia [SR]. En este sistema se contempla todo aquello que es nombrado, es decir, aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a) decir algo.

De tal forma que hay una diferencia entre:

- 1.-Lo que se hace (como acción ejecutiva)
- 2.-Lo que se dice (como acción expresiva)
- 3.-Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva).
- 4.- 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 se plasma en el siguiente esquema:

Modelo de los Planos de la Mediación.



Si se considera la definición de Opinión Pública antes mencionada se tendría que aclarar que:

1.-La indagación de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero que si es necesario considerar los aspectos más importantes de los roles que desempeñan los agentes sociales y que serían: sexo, edad, posición política, posición religiosa, nivel de escolaridad, posición económica y la posición social. (Confróntese estas características del grupo social con el Marco Contextual de este trabajo).

2.- La indagación de la opinión de un grupo social no puede contrastarse con el plano de lo simbólico [SR], pero sí resulta pertinente que el investigador de la Opinión Pública indique un grado 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 que lo expresado como opinión en el cuestionario diferencie a los actores que conocen o no al 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 Opinión Pública, pero hay que indicar que esta expresión (opinión) varía dependiendo de los roles 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 roles de los agentes sociales y que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término del **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**.

3.- Considerar como variable de un estudio de Opinión Pública a las valoraciones expresadas en el 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 EL Sistema Hipotético

Este sistema Hipotético contempla una hipótesis nula y las hipótesis alternativas. En donde el criterio de validación de las mismas será de carácter Estadístico de porcentaje del grado de conocimiento sobre la temática y en frecuencia de las opiniones de acuerdo a una escala estimativa con un rango de entre 1a 5.

Hipótesis Nula.

No se conoce la Opinión Pública de “Los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

Hipótesis Alternativas.

Las hipótesis alternativas que se plantean a continuación dependen de las variables de conocimiento, opinión y sociodemográficas.

- 1.- El conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano es del 90%.
- 2.- La opinión pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano es de 5.
- 3.- El conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano es del 90%.

-
- 4.- La opinión pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano es de 5.

 - 5.- El sexo determina en un 70 % el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

 - 6.-El sexo determina en 4, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria Respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

 - 7.-.- El sexo determina en un 70 % el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

 - 8.- El sexo determina en 4, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria Respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

 - 9.- La edad determina un 70 % el conocimiento que tienen los Padres de Familia de La Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

 - 10.-La edad determina en 3 , la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

 - 11.- La edad determina un 70 % el conocimiento que tienen los Padres de Familia de La Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

-
- 12.- La edad determina en 3 , la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 13.-La posición escolar determina en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 14.-La posición escolar determina en 3, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 15.- La posición escolar determina en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 16.- La posición escolar determina en 3, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 17.-La posición social determina en un 10% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 18.-La posición social determina en 1, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

-
- 19.- La posición social determina en un 10% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 20.- La posición social determina en 1, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 21.-La posición económica determina en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 22.-La posición económica determina en 3 la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 23.-La posición económica determina en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 24.- La posición económica determina en 3 la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 25.-La posición política no determina el conocimiento que los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 26.-La posición política determina en 1, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

27.-La posición política no determina el conocimiento que los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

28.-La posición política determina en 1, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

29.-La posición religiosa determina en un 90% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

30.-La posición religiosa determina en 5, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

31.- La posición religiosa determina en un 90% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

32.- La posición religiosa determina en 5, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

3.3 Variables

A continuación se enuncian las variables dependientes e independientes de este estudio, así como su relación con las hipótesis planteadas.

- 1.-Con respecto a las hipótesis 5,6,7 y 8 la variable independiente es el sexo de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 2.-Con respecto a las hipótesis 5,6,7 y 8 la variable independiente es el sexo de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 3.-Con respecto a las hipótesis 9,10,11 y 12 la variable independiente es la edad de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 4.-Con respecto a las hipótesis 9,10,11 y12 la variable independiente es la edad de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es la opinión que tienen los Padres de Familia en relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 5.-Con respecto a las Hipótesis 13,14,15 y 16 la variable independiente es la posición escolar de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.
- 6.-Con respecto a las hipótesis 13,14,15 y 16 la variable independiente es la posición escolar de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la Variable dependiente

es la opinión de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

7.-Con respecto a las hipótesis 17,18,19 y 20 la variable independiente es la posición social de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la Variable dependiente es el conocimiento de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

8.-Con relación a las hipótesis 17,18,19, y 20 la variable independiente es la posición social de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es la opinión de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

9.-Con relación a las hipótesis 21,22,23 y 24 la variable independiente es la posición económica de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es el conocimiento de los Padres de Familia de la Sección Secundaria en relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

10.-Con respecto a las hipótesis 21,22,23 y 24 la variable independiente es la posición económica de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es la opinión de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

11.-Con respecto a las hipótesis 25,26,27y 28 la variable independiente es la posición política de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es el conocimiento de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación

a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

12.- Con respecto a las hipótesis 25,26,27y 28 la variable independiente es la posición política de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es la opinión de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

13.-Con respecto a las hipótesis 29,30,31 y 32 la variable independiente es la religión de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es el conocimiento de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

14.-Con respecto a las hipótesis 29, 30, 31 y 32 la variable independiente es la religión de los Padres de Familia de la Sección Secundaria y la variable dependiente es la opinión de los Padres de Familia de la Sección Secundaria con relación a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano.

3.4 Tabla de Especificaciones

La tabla de especificaciones es un instrumento metodológico que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario considerando los conceptos, las variables dependientes e independientes manejadas en las hipótesis de esta investigación.⁷² La función de la tabla de especificaciones consiste en adaptar y ubicar los conceptos empleados en el Marco Teórico en término

⁷² Torres Lima, Héctor Jesús. Módulo III, Seminario Taller Extracurricular de Titulación "La Opinión Pública", México ENEP Acatlán, agosto del 2003.

de indicadores empíricos, acordes al contexto de la temática particular de la que trata esta investigación.

La tabla de especificaciones contiene cuatro columnas: en la primera se especifican los conceptos y se enumeran en orden progresivo con un dígito; en la segunda se anotan las características por concepto y se enumeran en orden progresivo con dos dígitos; en la tercera se anotan los indicadores por categoría y se enumeran en orden progresivo con tres dígitos; la cuarta columna contiene a los reactivos uno por cada indicador y se enumera con el mismo del indicador. Así la tabla de especificaciones contiene a los conceptos, categorías, indicadores y a los reactivos.

El término de "concepto" se refiere a una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar y que para el tema que nos ocupa son: conocimiento, opinión, y datos sociodemográficos del grupo social a estudiar.

El término "categoría" es la dimensión del concepto, son: las características que asumen en la realidad (Temática a estudiar) el concepto.

El término "indicador" es la determinación de la categoría y se expresa como la medida única y unívoca que se presenta en la realidad social (en el caso particular de esta temática)⁷³

Se entenderá por "reactivo" a una pregunta (base de reactivo) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a la base del reactivo y de las cuales sólo una será válida).⁷⁴

En la redacción de los reactivos se deberá considerar los siguientes criterios:

1.-Reactivos precisos

⁷³ Ibidem.

⁷⁴ Ibidem.

- 2.-Planteados de acuerdo al nivel de escolaridad de la muestra
- 3.-Planteados de acuerdo al vocabulario de los encuestados
- 4.-Deben posibilitar una sola respuesta
- 5.-En caso de ser de opción múltiple deben ser ordenadas las opciones de la de menor extensión a la de mayor
- 6.-No deben sugerir respuestas
- 7.-Deben referirse a un solo tema y a una sola respuesta
- 8.-Deben ser pertinentes al tema

La tabla de especificaciones se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo. Esto se muestra a continuación:

TABLA DE ESPECIFICACIONES

CONCEPTOS	CATEGORÍAS	INDICADORES	REACTIVOS
1. Conocimiento	1.1 Servicios Educativos	1.1.1 Servicios de Docencia	1.1.1.1 La mayoría de los profesores dan a conocer el temario y criterios de evaluación por medio de: <ul style="list-style-type: none"> a) Tríptico b) Pizarrón y gis en clase c) Hoja membretada por el Colegio.
		1.1.2 Conocimiento del Asesor de grupo	1.1.2.1 El profesor que asesora el grupo al que pertenece su hijo (a) es de la materia de : <ul style="list-style-type: none"> a) Física b) Historia c) Biología d) Español e) Civismo f) Matemáticas g) Formación Humana

		1.1.3. Departamento de Pastoral	1.1.3.1 La festividad más importante del Colegio Hispano Americano es: a) Día de San José b) Día de San Judas c) Día de Santa Teresa
		1.1.4 Departamento de Psicopedagogía	1.1.4.1 El nombre del orientador del grupo al que pertenece su hijo (a) es: a) La profesora Nury b) La profesora Paola c) El profesor Federico
		1.1.5 Talleres Optativos	1.1.5.1 Los talleres optativos que se imparten en secundaria son: a) Matemáticas, Danza, Dibujo e Inglés b) Matemáticas, Inglés, Lectura y Danza. c) Matemáticas, Inglés, Lectura y Pintura

		1.1.6 Centro de Cómputo	<p>1.1.6.1 La renta por hora del Centro de Cómputo es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) \$ 10.00 la renta y \$ 1.00 la impresión b) \$ 15.00 la renta y \$ 2.00 la impresión c) \$21.00 la renta y \$ 3.00 la impresión
		1.1.7 Atención a Padres de Familia	<p>1.1.7.1 El contacto permanente de los profesores y Padres de Familia se establece por:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Citatorios. b) Entrevistas con horario fijo c) Juntas periódicas con el grupo.
	1.2 Servicios Administrativos	1.2.1 Instalaciones	<p>1.2.1.1La Sección Secundaria brinda atención a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 10 grupos b) 8 grupos c) 4 grupos

		1.2.2 Condiciones de los salones de clases	1.2.2.1 Los salones de clases cuentan con: <ul style="list-style-type: none"> a) Pizarrón, gis y banca de metal para cada alumno b) Pizarrón mezas de trabajo para cada alumno c) Pizarrón blanco y marcadores, tv. Y bancas para cada alumno
		1.2.3 Servicio de papelería	1.2.3.1 La papelería de ubica dentro del Colegio en: <ul style="list-style-type: none"> a) Frente a la Biblioteca b) A un costado de la Cafetería c) A lado derecho del Centro de Computo
		1.2.4 Servicio de Cafetería	1.2.4.1 Un sándwich y un refresco cuestan en la cafería alrededor de: <ul style="list-style-type: none"> a) \$13.50 b) \$16.50 c) \$19.50

		1.2.5 Venta de uniformes	1.2.5.1 El costo del uniforme del diario es de: a) \$460 a 560.00 b) \$610 a 665.00 c) \$310 a 465.00
		1.2.6 Servicio Médico	1.2.6.1 En caso de que un alumno (a) sufra un accidente dentro del Colegio la atención médica y los gastos los asume: a) La Cruz Roja b) El Médico del alumno c) El Colegio Hispano Americano
2. Opinión	2.1 Servicios Educativos	2.1.1 Servicios de docencia Puntualidad	2.1.1.1 La puntualidad en los profesores de la sección secundaria es: 1. 2. 3. 4. 5.

		2.1.2 Respeto	2.1.2.1 El respeto que muestran los profesores de secundaria en la relación que establecen con Padres de Familia y alumnos es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.
		2.1.3 La Confianza	2.1.3.1 La confianza que establecen los profesores de secundaria en el trato cotidiano con Padres de Familia y alumnos es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.

		2.1.4 Asesor de grupo Disposición	2.1.4.1 La disposición que muestra el asesor para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.
		2.1.5 Confianza	2.1.5.1 La confianza que establece el asesor de grupo con los Padres de Familia y el grupo es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.

		2.1.6 Compromiso	2.1.6 El compromiso que asume el asesor con su grupo es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.
		2.1.7 Departamento de pastoral Planeación	2.1.7 La planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el departamento de pastoral son: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.

		2.1.8 Departamento de Psicopedagogía Discreción	2.1.8 La discreción con que se tratan los asuntos en el Departamento de Psicopedagogía son: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.
		2.1.9. Seguimiento	2.1.9 El seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.

		2.1.10 Talleres Optativos Utilidad para la vida	2.1.10 La utilidad de los talleres optativos en la vida diaria es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.
		2.1.11 Centro de Cómputo Número de computadoras	2.1.11 La suficiencia del número de computadoras en existencia en el Centro de Cómputo es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.

		2.1.12 Servicio a los Padres de Familia Amabilidad	2.1.11 La amabilidad con que se trata a los Padres de Familia por parte de la Dirección de Secundaria es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.
		2.1.13 Respeto	2.1.3.1 El respeto por parte de directivos a Padres de Familia es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.

	2.2 Servicios Administrativos	2.2.1 Instalaciones Ventilación e Iluminación	2.2.1.1 La iluminación y la ventilación de los salones de clase son: 1. 2. 3. 4. 5.
		2.2.2 El Mobiliario	2.2.2.1 La comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y docentes es: 1. 2. 3. 4. 5.

		2.2.3 Servicio de papelería	2.2.3.1 La calidad de los útiles escolares que se venden en la papelería del colegio son: 1. 2. 3. 4. 5.
		2.2.4 Costos de los útiles escolares	2.2.4.1 La accesibilidad de los precios de los materiales escolares que se venden en la papelería del colegio son: 1. 2. 3. 4. 5.
		2.2.5 Servicios de Cafetería	2.2.5. La calidad en los alimentos y productos que se venden en la cafetería son: 1. 2. 3. 4. 5.

		2.2.6 Costos de los alimentos y productos.	2.2.6.1 La accesibilidad de los precios de los alimentos y productos que se venden en la cafetería del Colegio son: 1. 2. 3. 4. 5.
		2.2.7 Venta de Uniformes Calidad	2.2.7.1 La calidad de los uniformes que se venden dentro del colegio es: 1. 2. 3. 4. 5.

		2.2.8 Costos de los uniformes	2.2.8.1 La accesibilidad de los precios de los uniformes que se venden dentro del colegio son: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.
		2.2.9 Servicio Médico Calidad	2.2.9.1 La Calidad del Servicio Médico es: <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.5.

		2.2.10 Amabilidad	2.2.10.1 La amabilidad del Servicio Médico Escolar es: 1. 2. 3. 4. 5.
		2.2.11 Eficacia	2.2.11.1 La Eficacia del Seguro Médico del alumno es: 1 2. 3. 4. 5.
3.Datos Sociodemográficos	3.1.Sexo		3.1.1 Sexo a. Femenino b. Masculino
	3.2 Edad		3.2.1 Edad: a. 20 a 30 años a. 31 a 40 años b. 41 a 50 años

	3.3 Posición Escolar		3.3.1 Último Grado de Estudios: a. Básico. b. Medio c. Superior
	3.4. Posición Social		3.4.1 Estado Civil a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Separado (a) d. Viuda (o)
	3.5 Posición Económica		3.5.1 La casa que habita es: a. Rentada b. Propia Pagada c. Propia en trámite de pago

	3.6 Posición Política		3.6.1 Partido político por el que voto la última vez: c. PT d. PAN a. PRD e. PRI
	3.7 Religión		3.7.1 La religión que profesa es: a. Católico b. Cristiano c. Evangelista d. Protestante e. Testigo de Jehová

3.5 Arboreación.

La arboreación es una técnica que permite establecer el orden en que aparecen los reactivos en el cuestionario. Para ello se establecerán los criterios en una tabla de equivalencias entre el número del reactivo en el cuestionario y el número de reactivo en la tabla de especificaciones; y, el diagrama de flujo que indicará como deberá ser contestado el cuestionario.

3.5.1. Criterios de Arboreación

Los lineamientos para ordenar los reactivos en el cuestionario serán :

1.- Se colocarán en primer lugar aquellos reactivos que midan los aspectos más generales y posteriormente los reactivos que midan los más específicos.

2.- Se colocarán en primer lugar aquellos reactivos que hayan sido elaborados de manera más sencilla y posteriormente los más complejos.

3.-Se colocarán en último lugar los reactivos correspondientes al concepto tres de datos sociodemográficos, debido a que se considera que la respuesta de los encuestados puede influir en su estado de ánimo.

4.- Se consideran los reactivos del concepto 1 conocimiento, alternándolos con los reactivos del concepto 2 opinión, siempre y cuando correspondan al mismo indicador o categoría; debido a que se piensa que los reactivos de relacionan y las respuestas se complementan.

3.5.2 Tabla de Equivalencias

Reactivos de Cuestionario	Reactivos de la tabla de Especificaciones
1	1.2.1.1
2	1.2.2.1
3	2.2.1.1
4	2.2.2.1
5	1.2.3.1
6	2.2.3.1
7	2.2.4.1
8	1.2.4.1
9	2.2.5.1
10	2.2.6.1
11	1.2.5.1
12	2.2.7.1
13	2.2.8.1
14	1.1.6.1
15	2.1.11.1
16	1.2.6.1
17	2.2.9.1
18	2.2.10.1
19	2.2.11.1
20	1.1.3.1
21	2.1.7.1
22	1.1.1.1
23	2.1.1.1
24	2.1.2.1

25	2.1.3.1
26	1.1.2.1
27	2.1.4.1
28	2.1.5.1
29	2.1.6.1
30	1.1.7.1
31	2.1.12.1
32	2.1.13.1
33	1.1.4.1
34	2.1.8.1
35	2.1.9.1
36	1.1.5.1
37	2.1.10.1
38	3.1.
39	3.2
40	3.3
41	3.4
42	3.5
43	3.6
44	3.7

3.5.3 Diagrama de Flujo

En el Diagrama de flujo se utilizarán los siguientes símbolos:

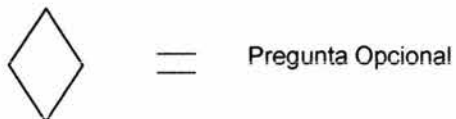
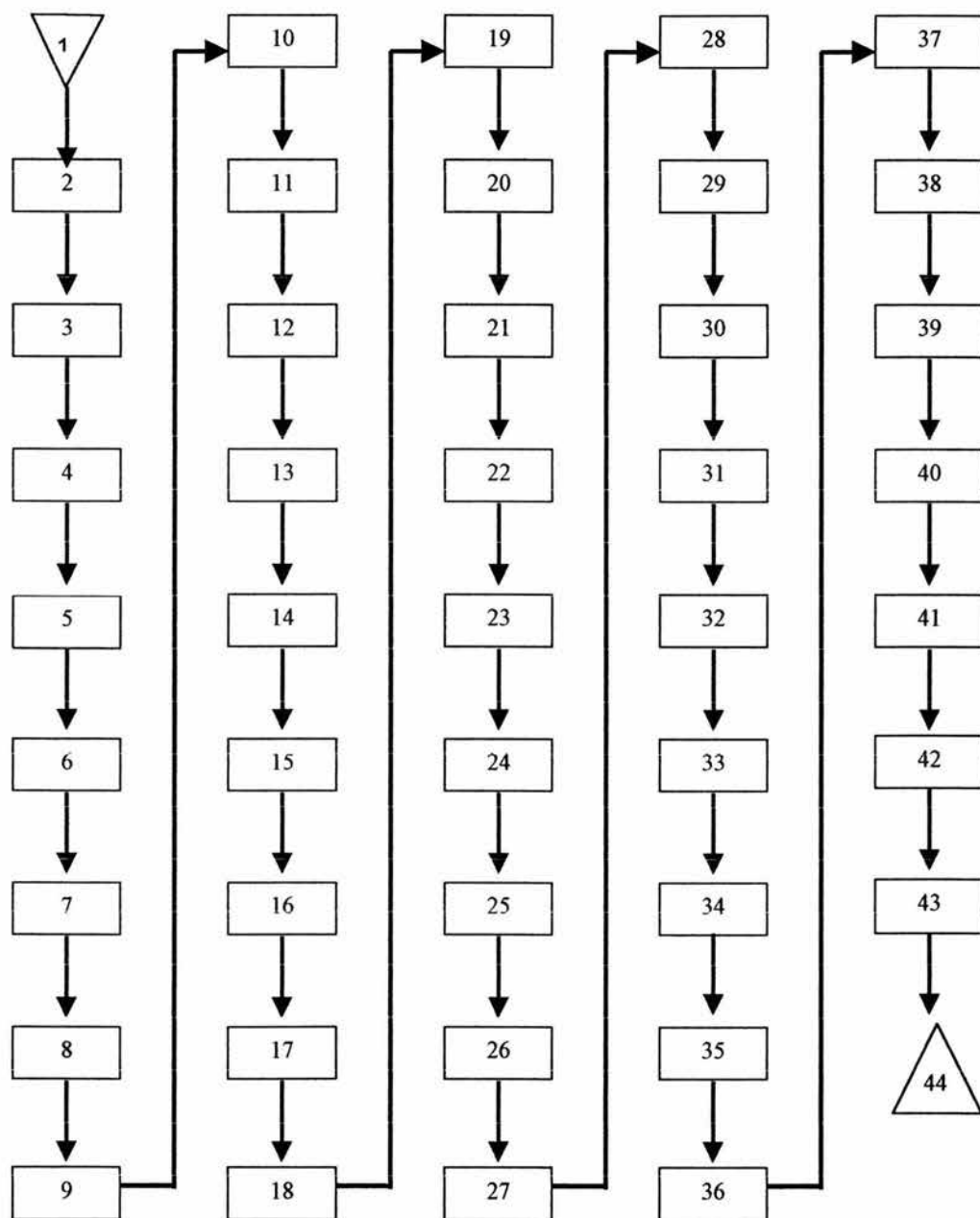


DIAGRAMA DE FLUJO



3.6 Cuestionario Piloto

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO CAMPUS ACATLÁN

Seminario Taller Extracurricular "La Opinión Pública"

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión acerca de los Servicios Educativos y Administrativos de la Sección Secundaria que proporciona el Colegio Hispano Americano con el propósito de resaltar los aciertos y corregir las fallas, ello con la intención de brindarle un servicio de mejor calidad.

Mucho le agradeceremos que conteste con la mayor veracidad posible. Los resultados serán tratados estadísticamente y con estricta confidencialidad, en caso de que usted desee conocer los resultados tenga la amabilidad de comunicarse a la dirección de la Sección Secundaria ubicada en el primer piso del Colegio Hispano Americano.

INSTRUCCIONES: Le solicitamos lea las siguientes preguntas y coloque una "X" en la respuesta que usted considere. Es importante aclarar que no hay respuestas buenas ni malas, por lo que no trate de modificar las respuestas que ya haya anotado. Escriba con pluma.

1.- La Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano brinda atención a:					
a. 10 grupos					()
b. 8 grupos					()
c. 4 grupos					()
2.- Los salones de clase cuentan con:					
a. Pizarrón blanco y marcadores, t.v. y bancas de madera para cada alumno					()
b. Pizarrón y mesas de trabajo para cada alumno					()
c. Pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno					()
Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y 5 es la máximo) referente a las siguientes cuestiones:					
	1	2	3	4	5
3.- La iluminación y la ventilación de los salones de clase es:					
4.- La comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y docentes es:					
Marque con una "X" la respuesta correcta.					
5- La papelería del Colegio se ubica :					
a. A lado derecho del Centro de Computo					()
b. A un costado de la Cafetería					()
c. Frente a la Biblioteca					()

Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y 5 es la máximo) referente a las siguientes cuestiones:					
	1	2	3	4	5
6.-La calidad de los útiles escolares que se venden en la papelería del Colegio son:					
7.-La accesibilidad de los precios de los útiles escolares que se venden en el Colegio es:					
Marque con una "X" la respuesta correcta.					
8.-Un sándwich y un refresco cuestan en la cafetería:					
a.\$ 13.50		()			
b.\$ 16.50		()			
c.\$ 19.50		()			
Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y 5 es la máximo) referente a las siguientes cuestiones:					
	1	2	3	4	5
9.-La calidad en los alimentos y productos que se venden en la cafetería es:					
10.-La accesibilidad de los precios de los alimentos y productos que se venden en la cafetería es:					
Marque con una "X" la respuesta correcta.					
11.- El costo de uniforme de diario es:					
a. \$ 460 a 560.00		()			
b. \$ 610 a 665.00		()			
c. \$ 310 a 465.00		()			
Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y 5 es la máximo) referente a las siguientes cuestiones:					
	1	2	3	4	5
12.-La calidad de los uniformes que se venden dentro del Colegio es:					
13.-La accesibilidad de los precios de los uniformes es:					
Marque con una "X" la respuesta correcta.					
14.- La renta por hora del Centro de Computo es de:					
a. \$ 10.00 la renta y \$ 1.00 la impresión				()	
b. \$ 15.00 la renta y \$ 2.00 la impresión				()	
c. \$ 21.00 la renta y \$ 3.00 la impresión				()	

Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y 5 es la máximo) referente a las siguientes cuestiones:					
	1	2	3	4	5
15.-Es suficiente el número de computadoras que funcionan en el Centro de Computo					
Marque con una "X" la respuesta correcta.					
16.- En caso de que un alumno (a) sufra un accidente dentro del Colegio la atención médica la asume:					
a. El Colegio Hispano Americano			()		
b. El Seguro del alumno			()		
c. La Cruz Roja			()		
	1	2	3	4	5
17.-La calidad del Servicio Médico Escolares:					
18.- La amabilidad del Servicio Médico Escolar :					
19.- La eficacia del Seguro del alumno es:					
20.- La festividad más importante del Colegio Hispano Americano es:					
a. Día de Santa Teresa			()		
b. Día de San Judas			()		
c. Día de San José			()		
	1	2	3	4	5
21.- La planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastoral son:					
22.- La mayoría de los profesores dan a conocer el temario y criterios de evaluación por medio de:					
a. Hoja membretada por el Colegio			()		
b. Pizarrón y gis en clase			()		
c. Tríptico			()		
	1	2	3	4	5
23. La puntualidad de los profesores de la Sección Secundaria es:					
-					
24.-El respeto que muestran los profesores de Secundaria en la relación que establecen con Padres de Familia y alumnos es.					
-					
25.- La Confianza que establecen los profesores de Secundaria en el trato					

cotidiano con Padres y alumnos es:					
Marque con una "X" la respuesta correcta.					
26.- El profesor que asesora al grupo al que pertenece su hijo (a) es de la materia de:					
a. Formación Humana			()		
b. Matemáticas			()		
c. Civismo			()		
d. Español			()		
e. Biología			()		
f. Historia			()		
g. Física			()		
	1	2	3	4	5
27.-La disposición que muestra el asesor para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo es:					
-					
28.-La confianza que establece el asesor con los Padres de Familia y el grupo es:					
-					
29. El Compromiso que asume el asesor con su grupo es:					
-					
30.-El contacto permanente de los maestros y padres de familia se establece por:					
a. Juntas periódicas con el grupo			()		
b. Entrevistas con horario fijo			()		
c. Citatorios			()		
	1	2	3	4	5
31.- La amabilidad con que se trata a los Padres de Familia por parte de la Dirección de Secundaria es:					
-					
32.- El respeto por parte de Directivos a Padres de Familia es:					
-					
33.- El nombre del Orientador del Grupo al que pertenece su hijo (a) es:					
a. El Profesor Federico			()		
b. La Profesora Paola			()		
c. La Profesora Nury			()		
	1	2	3	4	5
34.-La discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y Padres de Familia es:					
-					
35.- El seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía es:					
-					

36.- Los talleres optativos que se imparten en Secundaria son:					
a. Matemáticas, Inglés, Lectura y Pintura					()
b. Matemáticas, Inglés, Lectura y Danza					()
c. Matemáticas, Danza, Dibujo e Inglés					()
Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y 5 es la máximo) referente a las siguientes cuestiones:					
	1	2	3	4	5
37.-La utilidad de los talleres optativos en la vida diaria es:					
Marque con una "X" la respuesta correcta.					
38.-Sexo.					
a. . Masculino					()
b. . Femenino					()
39.-Edad					
a. 20 a 30 años					()
b. 31 a 40 años					()
c. 41 a 50 años					()
40.-Último grado de Estudios:					
a. Básico					()
b. Medio					()
c. Superior					()
41.-Estado Civil:					
a. Soltero (a)					()
b. Casado (a)					()
c. Separado (a)					()
d. Viudo (a)					()
42.-La casa que habita es:					
a. Propia en trámite de pago					()
b. Propia pagada					()
c. Rentada					()

43.- Partido Político por el que voto la última vez:

- | | |
|--------|-----|
| a. PRD | () |
| b. PRI | () |
| c. PAN | () |
| d. PT | () |

44.-Religión que profesa.

- | | |
|----------------------|-----|
| a. Testigo de Jehová | () |
| b. Protestante | () |
| c. Evangelista | () |
| d. Cristiano | () |
| e. Católico | () |

3.7 Procedimiento de Aplicación del Cuestionario.

La aplicación del cuestionario piloto se llevó a cabo el 12 de septiembre del 2003 a las 6:10 de la mañana a fuera del Colegio. Se contó con el apoyo de tres encuestadores a los que con anterioridad se les explicó de qué manera tenían que dirigirse a los encuestadores, sin embargo, la información no quedó clara y se cometieron varios errores. El primero fue que el instrumento de medición se aplicó incompleto; el segundo los encuestadores confundieron las respuestas y el tercero y más importante no se indagó la respuesta del Padre de Familia lo que trajo como consecuencia que varias preguntas quedaran sin respuesta.

La aplicación del cuestionario piloto se repitió el 14 de septiembre del 2003 con la participación de 10 Padres de Familia que llegaron a las 7:00 de la mañana a la sala de profesores de la Sección Secundaria, a los cuales, con el apoyo del Coordinador de Disciplina se les aplicó el cuestionario cara a cara, con lo que se concluyó que es más provechoso para el presente estudio citar a los Padres de Familia por grado y reunirlos en la Biblioteca del Colegio de 6:30 a 7:30 de la mañana, explicar de manera general la finalidad del mismo, así como las

instrucciones que se deben de seguir para contestarlo y supervisar a cada uno de ellos para aclarar posibles dudas y garantizar que no queden preguntas sin contestar.

De manera general el cuestionario no presentó ninguna dificultad, los encuestados entendieron bien las preguntas y no tuvieron ninguna duda para resolverlo.

3.8 Correcciones al Cuestionario Piloto

Debido a los resultados que se obtuvieron en la aplicación del cuestionario piloto se considera que éste, funciona adecuadamente y que no requiere cambio en los reactivos, pues son claros, precisos y no implica ningún problema para los encuestados.

3.9 Cuestionario Final

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO CAMPUS ACATLÁN

Seminario Taller Extracurricular "La Opinión Pública"

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión acerca de los Servicios Educativos y Administrativos de la Sección Secundaria que proporciona el Colegio Hispano Americano con el propósito de resaltar los aciertos y corregir las fallas, ello con la intención de brindarle un servicio de mejor calidad.

Mucho le agradeceremos que conteste con la mayor veracidad posible. Los resultados serán tratados estadísticamente y con estricta confidencialidad, en caso de que usted desee conocer los resultados tenga la amabilidad de comunicarse a la dirección de la Sección Secundaria ubicada en el primer piso del Colegio Hispano Americano.

INSTRUCCIONES: Le solicitamos lea las siguientes preguntas y coloque una "X" en la respuesta que usted considere. Es importante aclarar que no hay respuestas buenas ni malas, por lo que no trate de modificar las respuestas que ya haya anotado. Escriba con pluma.

Marque con una X la respuesta correcta:

1. La Sección Secundaria de Colegio Hispano Americano brinda atención a :

- a. 4 grupos () b. 8 grupos () c. 10 grupos ()

2.-Los salones de clases cuentan con:

- a. Pizarrón gis y bancas de metal para cada alumno () b. Pizarrón y mesas de trabajo para cada alumno ()
- c. Pizarrón blanco y marcadores, tv. y bancas de madera para cada alumno ()

Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y cinco es lo máximo) referente a las siguientes cuestiones					
	1	2	3	4	5
3.-La iluminación y la ventilación de los salones					
4.-La comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y docentes es:					

Marque con una X la respuesta correcta.

5.- La papelería del Colegio se ubica en:

- a. Frente a la Biblioteca () b. A un costado de la Cafetería ()
 c. A lado derecho del Centro de Computo ()

Indique su opinión (en donde 1 es lo mínimo y 5 lo máximo) referente a las siguientes cuestiones.					
6.- La calidad de los útiles escolares que se venden en la papelería del Colegio son:	1	2	3	4	5
7.-La accesibilidad de los precios de los útiles escolares que se venden en el Colegio son:					

8.- Un sándwich y un refresco cuestan en la cafetería:

- a.\$19.50 () b.\$16.50 () c.\$13.50 ()

9.-La Calidad en los alimentos y productos que se venden en la cafetería es:	1	2	3	4	5
10.-La accesibilidad de los precios de los alimentos y productos que se venden en la cafetería es:					

11.-El costo del uniforme del diario es:

- a. De \$ 460.00 a \$ 560.00 () b. De \$610.00 a \$665.00 ()
 c. De \$ 310.00 a \$465.00 ()

12.-La calidad de los uniformes que se venden dentro del Colegio es:	1	2	3	4	5
13.-La accesibilidad de los precios de los uniformes es:					

14.-La renta por hora del Centro de Computo es:

- a. \$10.00 la renta y \$1.00 la impresión () b.\$15.00 la renta y 2.00 la impresión ()
 c.\$21.00 la renta y \$3.00 la impresión

39.-Edad

- a. De 20 a 30 años () b. De 31 a 40 años () c. De 41 a 50 años ()

40.-Último grado de Estudios:

- a. Básico () b. Medio () c. Superior ()

41.-Estado Civil

- a. Soltero (a) () b. Casado (a) c. Separado (a) () d. Viudo (a) ()

42.- La casa que habita es:

- a. Rentada () b. Propia Pagada ()
c. Propia en Tramite de pago ()

43.-Partido Político por el que voto la última vez:

- a. PT () b. PAN () c. PRD () d. PRI ()

44.- Religión que profesa:

- a. Católico () b. Cristiano () c. Evangelista () d. Protestante ()
e. Testigo de Jehová ()

CAPÍTULO 4

LEVANTAMIENTO DE DATOS

CAPÍTULO 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS

En este capítulo se aplicará el instrumento que se elaboró en el apartado anterior, el cual permitirá medir la Opinión Pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano. Además, se incluyen los pasos que se siguieron para obtener la representatividad del universo a estudiar, la convalidación de la muestra, los criterios para la recolección de datos y finalmente el reporte que especifica las condiciones reales en que se realizó el levantamiento de datos.

4.1 Características de la población

Se entiende como población el conjunto de todos los elementos que componen un grupo común de características y que forman el universo para el propósito del problema de investigación.

En el presente trabajo es importante conocer las características de una población a partir de lo que arroje una muestra probabilística. Así se entenderá como universo el conjunto de elementos a los cuales se desea extrapolar los resultados de la muestra.

En esta investigación se entiende como universo a los Padres de Familia, hombres y mujeres, que han inscrito a uno o más hijos en la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano.

Debido a los cambios sociales que se han generado en los últimos años el término familia tiene diversos significados y varios estudiosos señalan que se

entenderá como núcleo familiar a la o las personas con las que un menor conviva y comparta objetivos en común la mayor parte del tiempo.

La población que se estudiará presenta las siguientes características:

Padres de Familia:

- Del turno matutino.
- Con uno o varios hijos(as) inscritos en la Sección Secundaria.
- Hombres y Mujeres que en su mayoría trabajan.
- Hombres y Mujeres que saben leer y escribir.
- Hombres y Mujeres que pagan por los Servicios Escolares que reciben.

El Marco Muestral es un término con el que se designa al listado que comprende los elementos a estudiar, puede ser un censo, registro de personas o algún documento que contenga datos precisos que identifiquen a los miembros de una población.

El Marco Muestral de esta investigación se obtuvo de los registros de inscripción de los alumnos. Los datos que en él aparecen, fueron proporcionados directamente por los Padres de Familia su contenido incluye: nombre, dirección, ocupación, teléfono del trabajo y del hogar, estado civil, de cada uno de los padres de familia. El registro cuenta con un total de 370 nombres.

4.2 Tipo de Levantamiento de datos

Existen dos tipos de levantamiento de datos: censo y muestra; en el primero se aplica el cuestionario a todos los sujetos que constituyen el universo o población; el segundo puede ser probabilístico y no probabilístico.

La técnica de muestreo es un recurso de suma importancia para las Investigaciones que se realizan por medio de encuestas. Su valor radica en la posibilidad de conocer el comportamiento de una población que se ha contabilizado. Sin necesidad de medir a todos los elementos que componen el universo, se pueden conocer sus características. Las ventajas que se pueden obtener con este procedimiento son el ahorro de tiempo y dinero.

Las muestras utilizadas en las encuestas reproducen en menor escala, con cierto grado de error, todas las características de una población.

Para los fines de este estudio se considera la muestra representativa conocida también como probabilística, intencional o de criterio de tipo estratificado pues es importante señalar la opinión de los Padres de Familia respecto a los Servicios Educativos y Administrativos para primero, segundo y tercer grado de secundaria, para lo cual se realizó el siguiente proceso:

Para determinar el número de la muestra se utilizó la fórmula que considera la siguientes variables:

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
n	Tamaño de la Muestra.
N	Tamaño del Universo.
p	Probabilidad de Ocurrencia (homogeneidad del fenómeno)
q	Probabilidad de no ocurrencia (1-p)
Me	+/-5 por ciento de margen de error o precisión. Expresado como probabilidad (.05).
Nc	95 por ciento de nivel de confianza o exactitud. Expresado como valor z que determina el área de probabilidad buscada. <div style="text-align: right;"> SIGMA 1 68 % SIGMA 2 95% SIGMA 3 99% </div>

La Fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N pq}{\left[\frac{ME^2}{2} + \frac{NC}{2} \right] (N-1)} \pm PQ$$

$$N = \frac{370 (.5) (.5)}{.05} = 92.5$$

$$\frac{1.96^2}{2} (370-1) + (.5) (.5)$$

$$n = \frac{92.5}{3.8416} (369) + .25$$

$$n = \frac{92.5}{0.0006507} (369) + .25$$

$$n = \frac{92.5}{0.4901083}$$

$n = 188.73375$

De acuerdo a la fórmula se establece que en una población de 370 Padres de Familia se obtiene una muestra de 189 de éstos, con un nivel de confianza de 95.5 (Valor Sigma).

Se optó por una muestra probabilística estratificada por la necesidad de medir la opinión de cada Padre de Familia por grado. Para ello se utilizó la siguiente fórmula:

$$Fh = n/N = ksh$$

varianza de la media muestral

fh Fracción del estrato

n Tamaño de la muestra

N Tamaño de la población

sh Desviación estándar de cada elemento en el estrato h

k Es una proporción Constante que dará como resultado una muestra óptima para cada estrato

El total de la subpoblación se multiplicará por esta fracción constante a fin de obtener el tamaño de muestra para cada estrato.

$$N_h \times f_h = n_h$$

ESTRATO	N _h	F _h	n _h
Primero (121 Padres de Familia)	121	0.5100912	61.72
Segundo (126 Padres de Familia)	126	0.5100912	64.27
Tercero (123 Padres de Familia)	123	0.5100912	62.74

Con base en el procedimiento anterior se establece que se aplicará el instrumento de medición a 62 Padres de Familia de primer grado, 64 de segundo y 63 de Tercero sumando un total de 189.

El procedimiento de selección que se aplicará en este caso para elegir a los encuestados será por medio de tómbola, es decir, el número total de los elementos por grupo estarán representados en una urna y al azar se seleccionarán, así se garantiza que todos los elementos que conforman la muestra tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Es importante señalar que se eligen al 10% extra de la muestra para prevenir cualquier eventualidad.

4.3 Convalidación de la muestra

Es necesario considerar que la convalidación de la muestra se refiere al requisito que exige la muestra probabilística:

- a) Que todos los miembros de la muestra tengan la misma probabilidad de ser elegidos, lo cual se garantiza en el procedimiento por tómbola.

- b) Que se conozca la probabilidad que tiene cada sujeto de ser incluido en la muestra.

La probabilidad de que un sujeto sea seleccionado se define como las oportunidades que tiene un elemento de ser elegido.

Para poder identificar esta probabilidad se debe tener en cuenta el total de la población y el total de la muestra.

Por lo tanto la probabilidad de que cada elemento sea elegido se obtiene dividiendo el total de la muestra entre el total de la población.

$$\frac{n}{N}$$

En ese caso de una población de 371 Padres de Familia corresponde una muestra de 189.

$$\frac{n}{N} = \frac{189}{371} = 0.5$$

Por lo tanto la probabilidad que tiene cada Padre de Familia de la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano de ser elegido es de 0.5.

También se debe considerar el factor de representatividad, es decir, el número de casos que representa el sujeto elegido.

El factor de representatividad se obtiene dividiendo a la población entre la muestra.

$$\frac{N}{n} = \frac{371}{189} = 1.9$$

Por lo tanto la Opinión de cada Padre de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano es de 1.9.

4.4 Criterios para el levantamiento de datos.

El levantamiento de datos se realizará de la siguiente manera:

El cuestionario se aplicará del 6 al 20 de octubre del 2003 con un horario fijo de 6:30 a 7:30 de la mañana. Se convocará a los Padres de Familia por grado: 6, 7 y 8 para primero, 9,10 y 13 para segundo, 14, 15 y 16 para tercero, se contemplan los días 17 y 20 del mismo mes para convocar a los papás de los tres grados, dicha acción para prevenir algún contratiempo. El lugar de reunión será en la Biblioteca del Colegio, en donde se entregará a cada Padre de Familia el cuestionario y una pluma tinta negra y de manera general se especificará cómo debe contestarse (Se les aclara la intención del mismo, que no hay preguntas buenas ni malas, no es necesario que se coloque el nombre y sobre todo que sin importar si se conoce o no de la temática elijan una respuesta para no dejar espacios en blanco).

4.5 Reporte del levantamiento de Datos.

El levantamiento de datos se llevó cabo del 6al 20 de octubre y presentó las siguientes características:

Se convocó a los Padres de Familia de la Sección Secundaria por grado: del 6 al 8 de octubre primer grado, 8,10,y13 segundo, 14,15 y 16 tercero, finalmente 17 y 20 del mismo mes para los tres grados.

Con un horario fijo de 6:30 a 7:30 de la mañana los papás se reunieron en la Biblioteca del Plantel a cada uno de ellos se les entregó el cuestionario y pluma tinta negra. De manera grupal se les explicó la finalidad del estudio, así como la forma en que deberían contestar. De manera individual se supervisó a cada Padre de Familia y se aclararon las dudas para evitar que se dejaran preguntas sin contestar.

Los primeros 6 días no se presentaron dificultades los papás se mostraron amables y dispuestos a contestar el cuestionario sin ningún inconveniente. Hasta ese momento se contaba con 56 cuestionarios contestados para primero, 50 para segundo y 40 para tercero, sin embargo, los últimos dos días la afluencia de papás disminuyó notablemente y se amplió el horario de 6:30 a.m a 2:20 p.m a petición de los mismos, quienes en algunos casos se mostraron renuentes a contestar algunas de las preguntas argumentando no saber de la temática o que las respuestas a algunas preguntas eran personales.

Se tomó la decisión de convocar a los Padres de Familia de los tres grados los últimos dos días 17 y 20 de octubre con un horario de 6:30 a 3:00 de la tarde y la aplicación de la encuesta se realizó cara a cara, con lo que se evitó el malestar y enojo en los encuestados.

De ésta forma el levantamiento de datos se concluyó el 20 de octubre del 2003 con la participación de 62 Padres de Familia de primero, 64 de segundo y 65 de tercero sumando un total de 189.

Calendario de Aplicación

DÍAS DEL LEVANTAMIENTO	LUGAR	TIEMPO	NÚMERO DE ENCUESTAS
6,7 Y 8 Primer Grado	Biblioteca del Colegio	De 6:30 a.m a 7:30 a.m	56
9,10 y 13 Segundo Grado	Biblioteca del Colegio	De 6:30 a.m a 7:30 a.m	50
14,15 y 16 Tercer Grado	Biblioteca del Colegio	De 6:30 a.m a 2:20 p.m	40
17 y 20 Los Tres Grados	Biblioteca del Colegio Sala de Maestros de Secundaria	De 6:30 a.m a 3:00 p.m	43

Relación entre el cuestionario y folio de la encuesta.

Grupo	No de Encuestas	Folio
1° A	21	1-21
1° B	21	22-42
1° C	20	43-62
2° A	16	63-78
2° B	16	79-94
2° C	16	95-110
2° D	16	11-126
3° A	21	127-147
3° B	21	148-168
3° C	21	169-189

El costo del material que se utilizó para el levantamiento de datos es el siguiente:

- fotocopia de 200 cuestionarios	\$ 250.00
- 20 cajas de pluma tinta negra	\$ 260.00
- Sobres tamaño oficio y hojas blancas	\$ 40.00
- Caja de Discos de 3/2	\$ 35.00
- Foliadora, tinta y cojín	<u>\$ 40.00</u>
	\$ 625.00

4.6 Lectura de datos

Para obtener los datos se procedió a:

1.- Se creó una base de datos en una hoja de cálculo excel 2000 para calcular las respuestas de los cuestionarios.

2.- Se supervisó cada uno de los cuestionarios según los folios de la encuesta.

3.- Una vez capturados los resultados se realizó el filtro de información a través de autofiltros obteniéndose:

- a. Porcentajes generales por indicador. Es decir, reactivo por condición conoce, no conoce y el promedio de opinión por indicador.
- b. Porcentajes específicos por variable sociodemográfica; es decir promedio de opinión según las condiciones de conocimiento y cada una de las variables utilizadas en este trabajo: sexo, edad, escolaridad, estado civil, posición socioeconómica, posición política y posición religiosa.
- c. Se obtuvo variable de opinión por categoría tanto de los datos generales del cuestionario como de cada una de las variables sociodemográficas.

De esta manera se obtuvieron los siguientes resultados

4.6.1 Resultados Generales de la Muestra por indicador.

A continuación se presentan los resultados de la población que conoció y no conoció los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano de la Sección Secundaria así como el promedio de opinión.

La población encuestada calificó las preguntas de opinión en una escala del 1 al 5 se entendió 1 como mínimo y 5 el máximo. (Véase anexo 1, disponible en el CD).

EL 58% de la población que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.63 la iluminación y la ventilación de los salones de clases mientras; *que 42 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.62.*

EL 64% de la población que conoce que los salones de clases cuentan con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califican con 3.33 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y maestros; *mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.37.*

EL 80% de la población que conoce la ubicación de la papelería califica con 3.74 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta ; *mientras que el 20% de la población que no conoce tienen una opinión de 4.03.*

EL 80% de la población que conoce la ubicación de la papelería califica con 3.51 la accesibilidad de los precios de los útiles escolares que se venden en ésta; *mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92.*

EL 35 % de la población que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería califican con 3.30 la calidad en sus alimentos y productos; *mientras que el 65% de la población que no conoce tienen una opinión de 4.07.*

EL 35% de la población que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería califica con 3.07 la accesibilidad de los precios en sus alimentos y productos *mientras que el 65% de la población que no conoce tienen una opinión de 3.78.*

EL 48% de la población que conoce el costo del uniforme que portan los alumnos todos los días califican con 3.28 su la calidad; *mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.97.*

El 48% de la población que conoce el costo del uniforme que portan los alumnos todos los días califican con 3.22 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.58.*

El 39% de la población que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.18 la calidad del servicio; mientras *que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.05.*

El 39% de la población que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.90 la amabilidad del servicio; mientras *que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.69.*

El 39% de la población que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.56 la eficacia del servicio; mientras *que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.17.*

El 68% de la población que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación por materia califican con 4.05 la puntualidad del personal docente; mientras *que 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.81.*

El 68% de la población que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación por materia califican con 4.48 el respeto que el personal docente muestra en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 68% de la población que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación por materia califica con 4.30 la confianza que establece el personal docente con alumnos y padres de familia; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.10.*

El 29% de la población que conoce al profesor asesor de su hijo (a) califica la disposición del docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo con 4.49; *mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 29% de la población que conoce al profesor asesor de su hijo califica la confianza que establece el docente con los padres de familia y el grupo con 4.45 ; *mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.73.*

El 29% de la población que conoce al profesor asesor de su hijo califica con 4.47 el compromiso que el docente asume con su grupo; *mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.97.*

El 76% de la población que conoce la festividad más importante que celebra el Colegio Hispano Americano califica con 4.14 la planeación y la funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastoral; *mientras que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.55.*

El 38% de la población que conoce el nombre del orientador de su hijo califica con 4.31 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con los alumnos en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.20.*

El 38% de la población que conoce el nombre del orientador de su hijo califica con 3.99 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.97.*

El 56% de la población que conoce los talleres optativos que se imparten en la Sección Secundaria califican con 3.48 la utilidad en la vida diaria de los mismos; *mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.19.*

El 38% de la población que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.82 la suficiencia del equipo; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.05.*

El 42% de la población que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.62 la amabilidad con que los directivos tratan a los padres de familia; mientras *que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.63.*

El 42% de la población que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.62; mientras *que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.63.*

4.6.2 Resultados Generales por Categoría

El 52% de la población que conoce los Servicios Administrativos que proporciona Secundaria de Colegio Hispano Americano los califica con 3.42; mientras *que el 68% que no conoce tiene una opinión de 3.69.*

El 47% de la población que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.09; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.11.*

4.7 Resultados Específicos por indicador – variables sociodemográficas

4.7.1 Variable Sexo.

HOMBRES

El 43% de la población masculina que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califican con 3.60 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; *mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.62.*

El 72% de la población masculina que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.38 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; *mientras que el 28% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.44.*

El 72% de la población masculina que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.57 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; *mientras el 28% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.16.*

El 72% de la población masculina que conoce la ubicación de la papelería califica con 3.55 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; *mientras que el 28% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.72*

El 40% de la población masculina que conoce el costo de un sándwich y un refresco califica con un 3.30 la calidad de los alimentos y productos que se venden en la cafetería; *mientras que el 60% de la población que no conocen tiene una opinión de 3.92.*

El 40% de la población masculina que conoce el costo de un sándwich y un refresco califica con un 3.19 la accesibilidad de los precios de los alimentos y productos que se venden en la cafetería; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92.*

El 52% de la población masculina que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.17 su calidad; *mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.17*

El 52% de la población masculina que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.0 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.74.*

El 34% de la población masculina que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.31 la calidad del servicio; *mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.20.*

El 34% de la población masculina que conoce la existencia del Servicio Médico del alumno califica con 3.72 la amabilidad del servicio; *mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.81.*

El 34% de la población masculina que conoce la existencia del Servicio Médico del alumno califica con 3.40 la eficacia del servicio; *mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.23.*

El 55% de la población masculina que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.83 la puntualidad de los profesores; *mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.*

El 55% de la población masculina que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.69 el respeto que los docentes muestran en la relación alumnos y padres de familia; *mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.68.*

El 55% de la población masculina que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.69 la confianza que establecen los profesores con los alumnos y padres de familia; *mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89*

El 23% de la población masculina que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.66 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; *mientras que el 77% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.84.*

El 23% de la población masculina que conoce al asesor de su hijo(a) califica con 4.53 la confianza que el docente establece con alumnos y padres de familia; *mientras que el 77% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.78.*

El 23% de la población masculina que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.66 el compromiso que el docente adquiere con el grupo; *mientras que el 77% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.84.*

El 65% de la población masculina que conoce la festividad más importante que celebra el Colegio Hispano Americano califica con 4.04 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.56.*

El 35% de la población masculina que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.95 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 35% de la población masculina que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.60 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.69.*

El 40% de la población masculina que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califican con 3.61 la utilidad de éstos en la vida diaria; mientras *que el 60% de la población que no conoce tienen una opinión de 4.0.*

El 35% de la población masculina que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con un 2.91 la suficiencia del equipo; mientras *que 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.02.*

El 42% de la población masculina que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.51 la amabilidad con que se trata a los Padres de Familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.47.*

El 42% de la población masculina que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.51 el respeto que los Directivos de la Sección Secundaria muestran a los Padres de Familia; mientras *que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.47.*

MUJERES

El 66% de la población femenil que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.63 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 34% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.54.*

El 60% de la población femenil que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.29 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.76.*

El 85% de la población femenil que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.80 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 85% de la población femenil que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.49 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.10.*

El 33% de la población femenil que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.29 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.13.*

El 33% de la población femenil que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.0 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 67% de la población tiene una opinión de 3.71.*

El 45% de la población femenil que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.33 su calidad; *mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.10.*

El 45% de la población femenil que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.33 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 41% de la población femenil que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.11 la calidad del servicio; *mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.94.*

El 41% de la población femenil que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.78 la amabilidad del servicio; *mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.63.*

El 41% de la población femenil que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.62 la eficacia del servicio; *mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.13.*

El 74% de la población femenil que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.13 la puntualidad de los docentes ; *mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.8.*

El 74 % de la población femenil que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.40 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; *mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.37.*

El 74% de la población femenil que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.26 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; *mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.28.*

El 32% de la población femenil que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 2.92 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; *mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92.*

El 32% de la población femenil que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.42 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; *mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.73.*

El 32% de la población femenil que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.4 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 81% de la población femenil que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.17 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 19% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.69.*

El 40% de la población femenil que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.46 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.30.*

El 40% de la población femenil que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.02 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.12.*

El 65% de la población femenil que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.77 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.36.*

El 40% de la población femenil que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.83 la suficiencia del equipo; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.06.*

El 42% de la población femenil que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.67 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.70.*

El 42% de la población femenil que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.6 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.7.*

4.7.1.2 Variable Edad

Rango de 20 a 30 años

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 4.0 la iluminación y la ventilación de los salones de clases.

El 100% de la población de 20 a 30 años que no conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno no califica la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.0 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.0 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.0 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.0 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 1.0 su calidad.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.0 la accesibilidad de sus precios.

El 100% de la población de 20 a 30 años que no conoce la existencia del Seguro Médico del alumno no califica la calidad del servicio.

El 100% de la población de 20 a 30 años que no conoce la existencia del Seguro Médico del alumno no califica la amabilidad del servicio.

El 100% de la población de 20 a 30 años que no conoce la existencia del Seguro Médico del alumno no califica la eficacia del servicio.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.0 la puntualidad de los docentes.

El 100 % de la población de 20 a 30 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.0 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.0 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 5.0 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 5.0 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 5.0 el compromiso que asume el docente con su grupo.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 5.0 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora.

El 100% de la población de 20 a 30 años que no conoce al orientador de su hijo (a) califica con 5.0 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía.

El 100% de la población de 20 a 30 años que no conoce al orientador de su hijo (a) califica con 5.0 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 4.0 su utilidad en la vida diaria.

El 100% de la población de 20 a 30 años que no conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.0 la suficiencia del equipo.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 5.0 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria.

El 100% de la población de 20 a 30 años que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 5.0 el respeto de los Directivos hacia padres de familia.

Rango de 31 a 40 años

El 57% de la población de 31 a 40 años que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.37 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.*

El 65% de la población de 31 a 40 años que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.11 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.24.*

El 80% de la población de 31 a 40 años que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.42 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 20% de la población de que no conoce tiene una opinión de 3.77.*

El 80% de la población de 31 a 40 años que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.28 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.16.*

El 39% de la población de 31 a 40 años que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.75 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.94.*

El 39% de la población de 31 a 40 años que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.65 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.59.*

El 54% de la población de 31 a 40 años que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 2.92 su calidad; mientras *que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.*

El 54% de la población de 31 a 40 años que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 2.88 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.37.*

El 38% de la población de 31 a 40 años que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.88 la calidad del servicio; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.87.*

El 38% de la población de 31 a 40 años que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.94 la amabilidad del servicio; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.70.*

El 38% de la población de 31 a 40 años que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.34 la eficacia del servicio; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.13.*

El 69% de la población de 31 a 40 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.69 la puntualidad de los docentes ; mientras *que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.72.*

El 69 % de la población de 31 a 40 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.35 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.86.*

El 69% de la población de 31 a 40 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.25 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; *mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.93.*

El 27% de la población de 31 a 40 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.32 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; *mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67.*

El 27% de la población de 31 a 40 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.24 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; *mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.54.*

El 27% de la población de 31 a 40 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.16 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.*

El 71% de la población de 31 a 40 años que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.19 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.51.*

El 47% de la población de 31 a 40 años que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.34 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 53% de la población de que no conoce tiene una opinión de 4.04.*

El 47% de la población de 31 a 40 años que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.09 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.81.*

El 62% de la población de 31 a 40 años que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.63 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.94.*

El 42% de la población de 31 a 40 años que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.64 la suficiencia del equipo; mientras *que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.*

El 38% de la población de 31 a 40 años que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.6 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.63.*

El 38% de la población de 31 a 40 años que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.6 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.65.*

Rango de 41 a 50 años

El 59% de la población de 41 a 50 años que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.85 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92.*

El 64% de la población de 41 a 50 años que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.54 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.08.

El 80% de la población de 41 a 50 años que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 4.05 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.26.

El 80% de la población de 41 a 50 años que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.74 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

El 32% de la población de 41 a 50 años que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.96 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.16.

El 32% de la población de 41 a 50 años que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.53 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras que el 68% de la población tiene una opinión de 3.93.

El 41% de la población de 41 a 50 años que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.76 su calidad; mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.03.

El 41% de la población de 41 a 50 años que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.64 la accesibilidad de sus precios; mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.73.

El 40% de la población de 41 a 50 años que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.44 la calidad del servicio; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.26.

El 40% de la población de 41 a 50 años que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.86 la amabilidad del servicio; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.

El 40% de la población de 41 a 50 años que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.76 la eficacia del servicio; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.26.

El 66% de la población de 41 a 50 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.31 la puntualidad de los docentes ; mientras que el 34% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.90.

El 66 % de la población de 41 a 50 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.63 al respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras que el 34% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.21.

El 66% de la población de 41 a 50 años que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.36 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras que el 34% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.25.

El 31% de la población de 41 a 50 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.62 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.04.

El 31% de la población de 41 a 50 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.62 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92.

El 31% de la población de 41 a 50 años que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.72 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.21.

El 80% de la población de 41 a 50 años que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.07 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.78.

El 30% de la población de 41 a 50 años que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.25 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.29.

El 30% de la población de 41 a 50 años que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.82 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 49% de la población de 41 a 50 años que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.85 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.37.*

El 35% de la población de 41 a 50 años que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 3.03 la suficiencia del equipo; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.32.*

El 45% de la población de 41 a 50 años que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.62 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.61.*

El 45% de la población de 41 a 50 años que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.3 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.6.*

4.7.1.3 Variable Escolaridad

Nivel Básico

El 43% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.33 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 29% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 4.0 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 57% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 4.5 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.6.*

El 57% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.75 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3.*

El 29% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 4.5 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.8.*

El 29% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.0 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 14% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 5.0 su calidad; *mientras que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.3.*

El 14% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.0 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6.*

El 29% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.5 la calidad del servicio; *mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 29% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.0 la amabilidad del servicio; *mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.2.*

El 29% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.5 la eficacia del servicio; *mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.2.*

El 57% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.5 la puntualidad de los docentes ; *mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 57% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.5 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.*

El 57% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.5 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.6.*

El 100% de la población con un nivel básico de escolaridad que no conoce al asesor de su hijo (a) califica con 3.85 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo.

El 100% de la población con un nivel básico de escolaridad que no conoce al asesor de su hijo (a) califica con 3.42 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia.

El 100% de la población con un nivel básico de escolaridad que no conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.0 el compromiso que asume el docente con su grupo.

El 57% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.5 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.*

El 14% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 5.0 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 14% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 2.0 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 43% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 2.66 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.*

El 57% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.75 la suficiencia del equipo; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 43% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.3 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 43% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.3 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

Nivel Medio

El 52% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.72 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.54.*

El 59% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón , gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.5 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.78.*

El 77% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.78 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.80.*

El 77% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.44 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.19.*

El 36% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.06 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.13.*

El 36% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.87 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 64% de la población tiene una opinión de 3.84.*

El 46% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 2.95 su calidad; *mientras que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.93.*

El 46% de la población un nivel medio de escolaridad que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.16 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.63.*

El 38% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.11 la calidad del servicio; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.92.*

El 38% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.94 la amabilidad del servicio; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67.*

El 38% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.57 la eficacia del servicio; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.07.*

El 69% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.80 la puntualidad de los docentes ; *mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.46.*

El 69 % de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.31 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.96.*

El 69% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.22 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.85.*

El 36% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.39 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 36% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.30 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.77.*

El 36% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.30 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 73% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.12 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.28.*

El 36% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.09 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.13.*

El 36% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.75 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 57% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.59 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.17.*

El 40% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.75 la suficiencia del equipo; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 37% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.47 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.52.*

El 37% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.47 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.54.*

Nivel Superior

El 66% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.56 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 34% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.64.*

El 71% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón , gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.16 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.76.*

El 86% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.74 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 14% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.23.*

El 86% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.56 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 14% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.84.*

El 35% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.46 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; *mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.01.*

El 35% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.21 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.69.*

El 52% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.53 su calidad; *mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.95.*

El 52% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.25 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 40% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.27 la calidad del servicio; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.07.*

El 40% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.97 la amabilidad del servicio; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67.*

El 40% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.55 la eficacia del servicio; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.18.*

El 67% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.24 la puntualidad de los docentes ; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.03*

El 67 % de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.65 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.16.*

El 67% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.4 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.26.*

El 24% de la población un nivel superior de escolaridad que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.63 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 24% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.68 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.72.*

El 24% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.72 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.04.*

El 80% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.13 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 42% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.47 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.26.*

El 42% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.23 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.98.*

El 56% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.94 su utilidad en la vida diaria; *mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.35.*

El 35% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.90 la suficiencia del equipo; *mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.10.*

El 46% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.76 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.71.*

El 46% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.73 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.71.*

4.7.1.4 Variable Estado Civil

Solteros

El 60% de la población soltera que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.77 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.*

El 73% de la población soltera que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.63 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población soltera que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.8 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6.*

El 67% de la población soltera que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.4 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6.*

El 27% de la población soltera que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 4.5 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 27% de la población soltera que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 4.25 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 73% de la población que no tiene una opinión de 3.18.*

El 33% de la población soltera que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.6 su calidad; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.4.*

El 33% de la población soltera que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.2 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.9.*

El 53% de la población soltera que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.0 la calidad del servicio; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.1.*

El 53% de la población soltera que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.25 la amabilidad del servicio; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.42.*

El 53% de la población soltera que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.25 la eficacia del servicio; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.14.*

El 67% de la población soltera que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.2 la puntualidad de los docentes; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6.*

El 67 % de la población soltera que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.4 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población soltera que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.4 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 33% de la población soltera que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.4 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.*

El 33% de la población soltera que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.42 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 33% de la población soltera que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.6 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 93% de la población soltera que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 3.85 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 7% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 20% de la población soltera que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.33 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.58.*

El 20% de la población soltera que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.33 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.16.*

El 40% de la población soltera que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 4.33 su utilidad en la vida diaria; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.*

El 27% de la población soltera que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.75 la suficiencia del equipo; *mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.09.*

El 40% de la población soltera que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.83 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.44.*

El 40% de la población soltera que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.83 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.44.*

Casados

El 56% de la población casada que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.65 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.62.*

El 62% de la población casada que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón , gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.32 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.70*

El 81% de la población casada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.81 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 19% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.4.*

El 81% de la población casada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.56 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 19% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92.*

El 36% de la población casada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.22 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.17.*

El 36% de la población casada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.12 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 64% de la población tiene una opinión de 3.91.*

El 49% de la población casada que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.34 su calidad; *mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.04.*

El 49% de la población casada que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.25 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.55.*

El 39% de la población casada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.38 la calidad del servicio; *mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.15.*

El 39% de la población casada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.25 la amabilidad del servicio; *mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67.*

El 39% de la población casada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.80 la eficacia del servicio; *mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.25.*

El 67% de la población casada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.05 la puntualidad de los docentes ; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.11.*

El 67 % de la población casada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.47 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.15.*

El 67% de la población casada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.36 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.2.*

El 31% de la población casada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.47 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; *mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 31% de la población casada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.42 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; *mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.*

El 31% de la población casada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.45 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.09.*

El 75% de la población casada que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.27 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.82.*

El 38% de la población casada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.53 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.17.*

El 38% de la población casada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.23 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 52% de la población casada que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.95 su utilidad en la vida diaria; *mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.26.*

El 37% de la población casada que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 3.06 la suficiencia del equipo; *mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.09.*

El 37% de la población casada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.6 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; *mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.68.*

El 37% de la población casada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.58 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; *mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.69.*

Separados

El 65% de la población separada que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.5 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 71% de la población separada que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón , gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.16 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.3*

El 85% de la población separada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.34 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.2.*

El 85% de la población separada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.27 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.44.*

El 38% de la población separada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.0 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 38% de la población separada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.38 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 62% de la población tiene una opinión de 3.66.*

El 47% de la población separada que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 2.75 su calidad; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 47% de la población separada que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 2.81 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 32% de la población separada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.09 la calidad del servicio; mientras *que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.69.*

El 32% de la población separada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.54 la amabilidad del servicio; mientras *que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.82.*

El 32% de la población separada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.45 la eficacia del servicio; mientras *que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 68% de la población separada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.86 la puntualidad de los docentes ; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.72.*

El 68 % de la población separada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.52 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.63.*

El 68% de la población separada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.17 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.72.*

El 18% de la población separada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.66 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 82% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67.*

El 18% de la población separada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.66 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 82% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 18% de la población separada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.66 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 82% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.82.*

El 71% de la población separada que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 3.62 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.29.*

El 47% de la población separada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.75 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.*

El 47% de la población separada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.43 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0*

El 76% de la población separada que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 2.92 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.12.*

El 41% de la población separada que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 1.96 la suficiencia del equipo; mientras *que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.*

El 53% de la población separada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.72 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.43.*

El 53% de la población separada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.72 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.43.*

Viuda

El 60% de la población viuda que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.3 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.*

El 40% de la población viuda que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 2.5 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.3*

El 60% de la población viuda que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 4.3 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 60% de la población viuda que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 4.3 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 40% de la población viuda que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 4.5 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 40% de la población viuda que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 4.0 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 60% de la población tiene una opinión de 2.6.*

El 60% de la población viuda que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 4.0 su calidad; mientras *que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 60% de la población viuda que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 4.3 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5*

El 40% de la población viuda que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.5 la calidad del servicio; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3*

El 40% de la población viuda que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 5.0 la amabilidad del servicio; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0*

El 40% de la población viuda que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.5 la eficacia del servicio; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3*

El 100% de la población viuda que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.44 la puntualidad de los docentes.

El 100 % de la población viuda que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.6 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia.

El 100% de la población viuda que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.6 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia.

El 40% de la población viuda que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.5 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.66.*

El 40% de la población viuda que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.5 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.*

El 40% de la población viuda que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.0 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0*

El 80% de la población viuda que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 5.0 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 40% de la población viuda que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.5 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 40% de la población viuda que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.0 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0*

El 80% de la población viuda que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 4.25 su utilidad en la vida diaria; *mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 80% de la población viuda que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 3.0 la suficiencia del equipo; *mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 100% de la población viuda que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.2 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria.

El 100% de la población separada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4. 2 el respeto de los Directivos hacia padres de familia.

4.7.1.5 Posición Socioeconómica

Propia en Trámite de pago

El 63% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.54 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 76% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.21 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.25.*

El 76% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.02 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.*

El 76% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.10 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.91.*

El 57% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.71 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.19.*

El 57% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.78 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 43% de la población tiene una opinión de 3.80.*

El 63% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 2.32 su calidad; mientras *que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 63% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 2.67 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.55.*

El 43% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.66 la calidad del servicio; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 43% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.85 la amabilidad del servicio; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89*

El 43% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.0 la eficacia del servicio; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.*

El 67% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.54 la puntualidad de los docentes ; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 67 % de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.48 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.81.*

El 67% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.36 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de ,3.81.*

El 27% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.53 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.83*

El 27% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.53 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; *mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.77.*

El 27% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.38 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.80.*

El 67% de la población femenil que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 3.96 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.93.*

El 41% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.1 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.96.*

El 41% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.75 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.79.*

El 63% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.09 su utilidad en la vida diaria; *mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 45% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.09 la suficiencia del equipo; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.14.

El 47% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.69 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.65.*

El 47% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.65 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.69.*

Propia Pagada

El 52% de la población que habita casa propia pagada que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.71 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.69.*

El 56% de la población que habita casa propia pagada que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.42 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.07.*

El 77% de la población que habita casa propia pagada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 4.01 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 77% de la población que habita casa propia pagada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.72 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.1.*

El 30% de la población que habita casa propia pagada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.92 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.95.*

El 30% de la población que habita casa propia pagada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.5 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 70% de la población tiene una opinión de 3.80.*

El 45% de la población que habita casa propia pagada que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.8 su calidad; mientras *que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.02.*

El 45% de la población que habita casa propia pagada que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.6 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.54.*

El 40% de la población que habita casa propia pagada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.25 la calidad del servicio; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.07.

El 40% de la población que habita casa propia pagada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.88 la amabilidad del servicio; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.54

El 40% de la población que habita casa propia pagada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.77 la eficacia del servicio; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.18.

El 61% de la población que habita casa pagada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.33 la puntualidad de los docentes ; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.94

El 61 % de la población que habita casa propia pagada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.48 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.20.

El 61% de la población que habita casa propia pagada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.27 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.26.

El 27% de la población que habita casa propia pagada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.41 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.79*

El 27% de la población que habita casa propia pagada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.33 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.73.*

El 27% de la población que habita casa propia pagada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.33 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92.*

El 78% de la población que habita casa propia pagada que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.18 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 22% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.21.*

El 32% de la población que habita casa propia pagada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.21 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.36.*

El 32% de la población que habita casa propia pagada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.14 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.08.*

El 51% de la población que habita casa propia pagada que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 4.26 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.16*

El 34% de la población que habita casa propia pagada que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 3.16 la suficiencia del equipo; mientras *que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.93.*

El 40% de la población que habita casa propia pagada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.57 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.64.*

El 40% de la población que habita casa propia pagada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.57 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.64.*

Rentada

El 63% de la población que habita casa rentada que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.57 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.57.*

El 67% de la población que habita casa rentada que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.31 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.70.

El 90% de la población que habita casa rentada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.89 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras que el 10% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.6.

El 90% de la población que habita casa rentada que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 2.97 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras que el 10% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.2.

El 25% de la población que habita casa propia rentada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.30 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.17.

El 25% de la población que habita casa rentada que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.84 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras que el 75% de la población tiene una opinión de 3.71.

El 37% de la población que habita casa rentada que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.73 su calidad; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.15.

El 37% de la población que habita casa rentada que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.26 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.63*

El 33% de la población que habita casa rentada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.64 la calidad del servicio; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.*

El 33% de la población que habita casa rentada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.0 la amabilidad del servicio; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.77*

El 33% de la población que habita casa rentada que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.70 la eficacia del servicio; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.4.*

El 79% de la población que habita casa pagada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.07 la puntualidad de los docentes ; mientras *que el 21% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.90*

El 79 % de la población que habita casa rentada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.48 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 21% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.90.*

El 79% de la población que habita casa rentada que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.29 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 21% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 35% de la población que habita casa rentada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.55 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.14.*

El 35% de la población que habita casa rentada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.55 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67.*

El 35% de la población que habita casa rentada que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.72 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.26.*

El 79% de la población que habita casa rentada que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.19 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 21% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.90.*

El 46% de la población que habita casa rentada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.58 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.07.*

El 46% de la población que habita casa rentada que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.0 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 58% de la población que habita casa rentada que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.6 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.40*

El 39% de la población que habita casa rentada que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 3.1 la suficiencia del equipo; mientras *que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.18.*

El 40% de la población que habita casa rentada que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.61 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.58.*

El 40% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.61 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.58.*

4.7.1.6 Variable Posición Política

PRD

El 53% de la población que se inclina por el PRD que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.28 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.42.*

El 63% de la población que se inclina por el PRD que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón , gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.42 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.31.*

El 73% de la población que se inclina por el PRD que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.63 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.68.*

El 73% de la población que se inclina por el PRD que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.56 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.81.*

El 37% de la población que se inclina por el PRD que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.36 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.13*

El 37% de la población que se inclina por el PRD que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.09 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 63% de la población tiene una opinión de 3.97.*

El 42% de la población que se inclina por el PRD que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 2.84 su calidad; *mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.*

El 42% de la población que se inclina por el PRD que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 2.92 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.54*

El 30% de la población que se inclina por el PRD que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.11 la calidad del servicio; *mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.95.*

El 30% de la población que se inclina por el PRD que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.0 la amabilidad del servicio; *mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.57*

El 30% de la población que se inclina por el PRD que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.61 la eficacia del servicio; *mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.04.*

El 55% de la población que se inclina por el PRD que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 3.87 la puntualidad de los docentes ; *mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.59*

El 55 % de la población que se inclina por el PRD que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.63 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; *mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.96.*

El 55% de la población que se inclina por el PRD que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.36 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; *mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.81.*

El 25% de la población que se inclina por el PRD que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.26 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; *mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.95.*

El 25% de la población que se inclina por el PRD que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.0 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; *mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.77*

El 25% de la población que se inclina por el PRD que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.4 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.91.*

El 70% de la población que se inclina por el PRD que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 3.95 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.*

El 48% de la población que se inclina por el PRD que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.0 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.03.*

El 48% de la población que se inclina por el PRD que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.72 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.87.*

El 53% de la población que se inclina por el PRD que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.65 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.25.*

El 37% de la población que se inclina por el PRD que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.63 la suficiencia del equipo; mientras *que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.56.*

El 35% de la población que se inclina por el PRD que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.38 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.56.*

El 35% de la población que se inclina por el PRD que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.61 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.58.*

PRI

El 61% de la población que se inclina por el PRI que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 4.11 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.07.*

El 70% de la población que se inclina por el PRI que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón , gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.43 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.28.*

El 96% de la población que se inclina por el PRI que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.90 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 4% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 96% de la población que se inclina por el PRI que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.86 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 4% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 35% de la población que se inclina por el PRI que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.25 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.13*

El 35% de la población que se inclina por el PRI que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.87 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 65% de la población tiene una opinión de 3.93.*

El 48% de la población que se inclina por el PRI que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.45 su calidad; *mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.33.*

El 48% de la población que se inclina por el PRI que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.36 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.08*

El 43% de la población que se inclina por el PRI que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.4 la calidad del servicio; *mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.53.*

El 43% de la población que se inclina por el PRI que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.3 la amabilidad del servicio; *mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.76*

El 43% de la población que se inclina por el PRI que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.6 la eficacia del servicio; *mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.61.*

El 70% de la población que se inclina por el PRI que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.5 la puntualidad de los docentes ; *mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.28*

El 70 % de la población que se inclina por el PRI que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.68 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 70% de la población que se inclina por el PRI que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.5 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 35% de la población que se inclina por el PRI que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.87 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 35% de la población que se inclina por el PRI que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.75 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.86*

El 35% de la población que se inclina por el PRI que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.87 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.4.*

El 91% de la población que se inclina por el PRI que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.38 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 9% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 26% de la población que se inclina por el PRI que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.6 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.41.*

El 26% de la población que se inclina por el PRI que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.6 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.11.*

El 48% de la población que se inclina por el PRI que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.63 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.5.*

El 35% de la población que se inclina por el PRI que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.5 la suficiencia del equipo; mientras *que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.*

El 30% de la población que se inclina por el PRI que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.85 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.56.*

El 30% de la población que se inclina por el PRI que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.85 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.56.*

PAN

El 61% de la población que se inclina por el PAN que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.69 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.68.*

El 63% de la población que se inclina por el PAN que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.27 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.89.*

El 82% de la población que se inclina por el PAN que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.75 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 18% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.26.*

El 82% de la población que se inclina por el PAN que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.4 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 18% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 34% de la población que se inclina por el PAN que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.25 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.01*

El 34% de la población que se inclina por el PAN que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.8 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 66% de la población tiene una opinión de 3.63.*

El 51% de la población que se inclina por el PAN que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.43 su calidad; *mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.94.*

El 51% de la población que se inclina por el PAN que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.32 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.47*

El 42% de la población que se inclina por el PAN que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.13 la calidad del servicio; *mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.98.*

El 42% de la población que se inclina por el PAN que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.75 la amabilidad del servicio; *mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.76*

El 42% de la población que se inclina por el PAN que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.52 la eficacia del servicio; *mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.15.*

El 74% de la población que se inclina por el PAN que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.01 la puntualidad de los docentes ; *mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.92*

El 74 % de la población que se inclina por el PAN que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.36 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.14.*

El 74% de la población que se inclina por el PAN que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.24 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.40*

El 30% de la población que se inclina por el PAN que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.54 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.82.*

El 30% de la población que se inclina por el PAN que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.51 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67*

El 30% de la población que se inclina por el PAN que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.45 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.93.*

El 76% de la población que se inclina por el PAN que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.16 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.36*

El 34% de la población que se inclina por el PAN que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.54 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.21.*

El 34% de la población que se inclina por el PAN que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.08 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; mientras *que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.97.*

El 59% de la población que se inclina por el PAN que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.78 su utilidad en la vida diaria; mientras *que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.06.*

El 40% de la población que se inclina por el PAN que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.67 la suficiencia del equipo; mientras *que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.01.*

El 47% de la población que se inclina por el PAN que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.67 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.69.*

El 47% de la población que se inclina por el PAN que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.65 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.70.*

PT

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 4 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 2.0 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 2.0 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.0 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.5 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta.

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.8 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden.

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 4.0 su calidad; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.0 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.0 la calidad del servicio; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 5.0 la amabilidad del servicio; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 4.0 la eficacia del servicio; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.5 la puntualidad de los docentes.

El 100 % de la población que se inclina por el PT que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 5.0 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia.

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.0 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia.

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 3.0 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 3.0 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 3.0 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 50% de la población que se inclina por el PT que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 5.0 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0*

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 5.0 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía.

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.0 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía.

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 4.0 su utilidad en la vida diaria.

El 100% de la población que se inclina por el PT que no conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 4.0 la suficiencia del equipo.

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 5 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria.

El 100% de la población que se inclina por el PT que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 5 el respeto de los Directivos hacia padres de familia.

4.7.1.7 Variable Religión

Evangelistas

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.67 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 4.0 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 2.0 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 2.0 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.0 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.0 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 33% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 1.0 su calidad; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 33% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 1 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.5.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.5 la calidad del servicio; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 5.0 la amabilidad del servicio; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.0*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.5 la eficacia del servicio; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.5 la puntualidad de los docentes; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.0*

El 67 % de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 5.0 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tienen una opinión de 1.0*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.0 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.0 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.0 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0*

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.0 el compromiso que asume el docente con su grupo; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 33% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 5.0 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0*

El 100% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.34 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía.

El 100% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 3.67 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía.

El 100% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 1.67 su utilidad en la vida diaria.

El 67% de la población que profesa la religión Evangelista que no conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 1.0 la suficiencia del equipo; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 100% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.67 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria.

El 100% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.67 el respeto de los Directivos hacia padres de familia.

Cristianos

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 4.0 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 1.0 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.0.*

El 100% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 2.0 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta.

El 100% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 2.33 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares.

El 33% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 1.0 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; *mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 33% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 2.0 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; *mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 1.0 su calidad; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 1.0 la accesibilidad de sus precios; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.5 la calidad del servicio; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.5 la amabilidad del servicio; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.0 la eficacia del servicio; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.0 la puntualidad de los docentes; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0*

El 67 % de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.5 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tienen una opinión de 5.0*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.0 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0.*

El 33% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 5.0 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0.*

El 33% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 3.0 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0*

El 33% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 3.5 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.0 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0*

El 33% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.0 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0*

El 33% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.0 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 2.5 su utilidad en la vida diaria; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.0*

El 100% de la población que profesa la religión Cristiana que no conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 1.0 la suficiencia del equipo.

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.0 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.0 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; *mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.0*

Católicos

El 58% de la población que profesa la religión Católica que conoce el número de grupos que conforman la Sección Secundaria califica con 3.66 la iluminación y la ventilación de los salones de clases; *mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.62.*

El 64% de la población que profesa la religión Católica que conoce que el salón de clases cuenta con pizarrón, gis y bancas de metal para cada alumno califica con 3.35 la comodidad en el mobiliario que utilizan alumnos y profesores; *mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.81.*

El 80% de la población que profesa la religión Católica que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.79 la calidad de los útiles escolares que se venden en ésta; *mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 80% de la población que profesa la religión Católica que conoce la ubicación de la papelería dentro del Colegio califica con 3.55 la accesibilidad de los precios en los útiles escolares; *mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.*

El 35% de la población que profesa la religión Católica que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.37 la calidad de los alimentos y los productos que se venden en ésta; *mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.05.*

El 35% de la población que profesa la religión Católica que conoce el costo de un sándwich y un refresco en la cafetería del Colegio califica con 3.12 la accesibilidad de los precios de los productos que en ésta se venden; mientras *que el 65% de la población tiene una opinión de 3.78.*

El 48% de la población que profesa la religión Católica que conoce el costo del uniforme escolar del diario califica con 3.35 su calidad; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.96.*

El 48% de la población que profesa la religión Católica que conoce el costo de uniforme escolar del diario califica con 3.28 la accesibilidad de sus precios; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.57.*

El 38% de la población que profesa la religión Católica que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 2.21 la calidad del servicio; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.05.*

El 38% de la población que profesa la religión Católica que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.88 la amabilidad del servicio; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.71.*

El 38% de la población que profesa la religión Católica que conoce la existencia del Seguro Médico del alumno califica con 3.60 la eficacia del servicio; mientras *que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.17.*

El 68% de la población que profesa la religión Católica que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.04 la puntualidad de los docentes ; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.*

El 68 % de la población que profesa la religión Católica que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.47 el respeto que muestran los profesores en la relación con alumnos y padres de familia; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.08.*

El 68% de la población que profesa la religión Católica que conoce el medio a través del cual los profesores dan a conocer los criterios de evaluación a los alumnos por materia califican con 4.41 la confianza que establecen los docentes con los alumnos y padre de familia; mientras *que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.13.*

El 28% de la población que profesa la religión Católica que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.5 la disposición que muestra el docente para tratar las diversas situaciones que se presentan al interior del grupo; mientras *que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.90.*

El 28% de la población que profesa la religión Católica que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.46 la confianza que establece el docente con el grupo y los padres de familia; mientras *que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.74.*

El 28% de la población que profesa la religión Católica que conoce al asesor de su hijo (a) califica con 4.5 el compromiso que asume el docente con su grupo; mientras *que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.98.*

El 77% de la población que profesa la religión Católica que conoce la festividad más importante del Colegio Hispano Americano califica con 4.13 la planeación y funcionalidad de las actividades que realiza el Departamento de Pastora; mientras *que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.58.*

El 37% de la población que profesa la religión Católica que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.30 la discreción con que se tratan los asuntos relacionados con alumnos y padres de familia en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.2.*

El 37% de la población que profesa la religión Católica que conoce al orientador de su hijo (a) califica con 4.0 el seguimiento en los casos que se tratan en el Departamento de Psicopedagogía; *mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.97.*

El 55% de la población que profesa la religión Católica que conoce los talleres optativos que se imparten en Secundaria califica con 3.82 su utilidad en la vida diaria; *mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.15.*

El 38% de la población que profesa la religión Católica que conoce el costo por hora del Centro de Computo califica con 2.87 la suficiencia del equipo; *mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.07.*

El 41% de la población que profesa la religión Católica que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califican con 4.61 la amabilidad con que se trata a los padres de familia por parte de la Dirección de Secundaria; *mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.63.*

El 41% de la población que profesa la religión Católica que conoce el medio a través del cual se establece el contacto permanente con los profesores califica con 4.6 el respeto de los Directivos hacia padres de familia; *mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.64..*

4.8 Resultados Específicos por Categoría

El 50% de la población masculina que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.38; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.67.*

El 43% de la población masculina que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.08; mientras *que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.83.*

El 65% de la población femenina que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.36; mientras *que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 52% de la población femenina que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.0; mientras *que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.04.*

El 65% de la población de 20 a 30 años que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 2.9; mientras *que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 75% de la población de 20 a 30 años que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.4; mientras *que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.*

El 54% de la población de 31 a 40 años que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.11; mientras *que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.53.*

El 49% de la población de 31 a 40 años que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.20; mientras *que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.95.*

El 51% de la población de 41 a 50 años que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.74; mientras *que 49% el de la población que no conoce tiene una opinión de 3.85.*

El 47% de la población de 41 a 50 años que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.20; mientras *que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.10.*

El 33% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.64; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.98.*

El 33% de la población con un nivel básico de escolaridad que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.88; mientras *que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.72.*

El 50% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.75; mientras *que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.68.*

El 49% de la población con un nivel medio de escolaridad que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.98; mientras *que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.84.*

El 56% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.46; mientras *que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.71.*

El 49% de la población con un nivel superior de escolaridad que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.32; mientras *que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.23.*

El 51% de la población soltera que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.64; mientras *que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.45.*

El 45% de la población soltera que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.07; mientras *que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.84.*

El 52% de la población casada que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.49; mientras *que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.74.*

El 51% de la población casada que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.0; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0

El 57% de la población separada que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 2.89; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.

El 51% de la población separada que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.99; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.61.

El 49% de la población viuda que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.01; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.22.

El 73% de la población viuda que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.18; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.22.

El 61% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.01; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.55.

El 61% de la población que habita casa propia en trámite de pago que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.90; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.

El 48% de la población que habita casa propia pagada que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.68; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.*

El 45% de la población que habita casa propia pagada que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.21; mientras *que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 49% de la población que habita casa rentada que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.50; mientras *que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.*

El 53% de la población que habita casa rentada que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.20; mientras *que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.03.*

El 48% de la población que se inclina por el PRD que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.32; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.56.*

El 44% de la población que se inclina por el PRD que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.12; mientras *que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.91.*

El 57% de la población que se inclina por el PRI que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.59; *mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 47% de la población que se inclina por el PRI que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.53; *mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.15.*

El 54% de la población que se inclina por el PAN que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.41; *mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.79.*

El 50% de la población que se inclina por el PAN que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.18; *mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.94.*

El 59% de la población que se inclina por el PT que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.38; *mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.71.*

El 75% de la población que se inclina por el PT que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.5; *mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.0.*

El 61% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 2.52; mientras *que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.91.*

El 77% de la población que profesa la religión Evangelista que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.56; mientras *que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.*

El 67% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 2.18; mientras *que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.92.*

El 48% de la población que profesa la religión Cristiana que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.88; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.*

El 52% de la población que profesa la religión Católica que conoce los Servicios Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 3.34; mientras *que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.71.*

El 48% de la población que profesa la religión Católica que conoce los Servicios Educativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano los califica con 4.14; mientras *que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.12.*

CONCLUSIONES

En la presente investigación se ofrecen tres tipos de conclusiones: Teóricas-Metodológicas, Técnicas y Temáticas.

Como conclusiones **Teóricas-Metodológicas** tenemos que:

1.- La Opinión Pública comparte los elementos estructurales del Sistema Comunicativo: actores, instrumentos expresiones y representaciones contenidos en el Modelo Dialéctico de la Comunicación.

2.- La Teoría General de Sistemas permitió ubicar histórica, cultural y socialmente al Colegio Hispano Americano, sobre el que se basó el estudio de Opinión; así como a los elementos de la Opinión Pública: actores (Padres de Familia de la Sección Secundaria); instrumentos (encuesta como herramienta de la Opinión Pública); expresiones (Expresiones respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano) y representaciones (Como el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para alguien), en el referente por investigar.

3.-Se concluye además que son las expresiones las que permiten colocar a la Opinión Pública tema central del presente estudio, en el ámbito comunicativo, ya que son precisamente las expresiones emitidas por un grupo social lo que importa a la Opinión Pública.

4.- Así, las expresiones de los Padres de Familia, respecto a los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano es lo que ubica al presente estudio de Opinión Pública dentro del ámbito comunicativo.

5.- Para definir y construir la tabla de Especificaciones fue necesario establecer la relación entre la Teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano, Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública, desarrollada en el capítulo 1 y el capítulo 2 , en el que se desarrollaron las características de los Servicios Educativos y Administrativos que proporciona la Sección Secundaria del Colegio Hispano Americano, que constituyeron las categorías de la Tabla de Especificaciones.

6.-La construcción de la Tabla de Especificaciones sirvió para operacionalizar los conceptos de conocimiento, opinión y variable sociodemográfica; para la elaboración de un diagrama de arboreación, una lista de equivalencias entre los indicadores y los reactivos y la construcción de un cuestionario piloto.

Como **Conclusiones Técnicas** tenemos:

1. EL procedimiento del levantamiento de datos sirvió para comprender las características de la población, el tipo de levantamiento de datos, criterios de recolección de información y el reporte del levantamiento de datos, en donde se definió que:

• Las características de la población permitieron encuestar al 52% de la población total.

2.- Para el cruce de datos se empleó como herramienta técnica filtros y autofiltros que sirvieron para cuantificar los resultados. Esto permitió el cruce de datos entre los indicadores y las variables sociodemográficas, las categorías y las variables sociodemográficas, y sirvieron para probar o disprobar las hipótesis alternativas. Tomando en consideración como variables independientes las variables sociodemográficas que fueron sexo, edad, escolaridad, estado civil, posición socioeconómica, posición política y posición religiosa; así como variables dependientes, los conceptos de conocimiento y de opinión .

Conclusiones Temáticas

La cuantificación de los resultados de los filtros permitió validar las hipótesis alternativas consideradas en el capítulo 3 apartado 3.2 concluyendo que:

Se creía que el conocimiento de los Servicios Administrativos que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria era del 90%, ahora se sabe que es del 52%.

Se creía que la opinión pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano era de 5, ahora se sabe que es de 3.42.

Se creía que el conocimiento de los Servicios Educativos que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria era del 90% ahora se sabe que es del 47%.

Se creía que la opinión pública de los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano era del 5, ahora se sabe que es de 4.11.

Se creía que el sexo determinaba en 70 % el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es del 52%.

Se creía que el sexo determinaba en 4, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es del 3.37.

Se creía que el sexo determinaba el 70 % de el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es del 46%.

Se creía que el sexo determinaba en 4, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es de 4.04.

Se creía que la edad determinaba un 70% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en un 56%.

Se creía que la edad determinaba en 3, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 3.25.

Se creía que la edad determinaba en un 70% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en un 57 %.

Se creía que la edad determinaba en 3, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 4.30.

Se creía que la escolaridad determinaba en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en un 46%.

Se creía que la escolaridad determinaba en 3, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 3.48.

Se creía que la escolaridad determinaba en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en un 44%.

Se creía que la escolaridad determinaba en 3, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, sino en 4.06.

Se creía que la posición social determinaba en un 10% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en un 51%.

Se creía que la posición social determinaba en 1, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 3.50.

Se creía que la posición social determinaba en un 10% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, sino de 44%.

Se creía que la posición social determinaba en 1, la opinión que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria con respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, sino en 4.06.

Se creía que la posición económica determinaba en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativo que proporciona el Colegio Hispano Americano , ahora se sabe que es en un 53%.

Se creía que la posición económica determinaba en 3 la opinión, que tienen los Padres de Familia respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 3.40.

Se creía que la posición económica determinaba en un 50% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, sino en un 49%.

Se creía que la posición económica determinaba en 3 la opinión, que tienen los Padres de Familia respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 4.10

Se creía que la posición política no determinaba el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano , ahora se sabe que es en un 54%.

Se creía que la posición política determinaba en 1 la opinión, que tienen los Padres de Familia respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 3.40

Se creía que la posición política no determinaba el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en un 54%.

Se creía que la posición política determina en 1 la opinión, que tienen los Padres de Familia respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 4.33.

Se creía que la posición religiosa determinaba en un 90% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es de un 60%.

Se creía que la posición religiosa determinaba en 5 la opinión, que tienen los Padres de Familia respecto a los Servicios Administrativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 2.68.

Se creía que la posición religiosa determinaba en un 90% el conocimiento que tienen los Padres de Familia de la Sección Secundaria respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 57%.

Se creía que la posición religiosa determinaba en 5 la opinión, que tienen los Padres de Familia respecto a los Servicios Educativos que proporciona el Colegio Hispano Americano, ahora se sabe que es en 3.88.

La preocupación por la calidad educativa de la educación en las escuelas es una de las prioridades mundiales de todos los pueblos y sin duda lo seguirá siendo en el futuro.

72 años de experiencia respaldan la labor educativa del Colegio Hispano Americano y el pilar sobre el que se sostiene es la confianza que los Padres de Familia depositan en las autoridades, directivos y profesores, ello implica un gran compromiso por parte de todos los actores que intervienen en la formación de cientos de jóvenes que la institución acoge día tras día, para abordar los grandes problemas sociales y proponer estrategias de trabajo grupal y sistemática, inspirada en valores de complementariedad humana.

El derrumbe de los modelos sociales adultos es señal evidente del agotamiento y del fracaso de este sistema social, pero también es el punto de partida de una transformación social.

El medio laboral de la actualidad requiere de sujetos capaces de trabajar en equipo; capaces de acceder a la información de manera rápida y efectiva; con poco o nulo margen de error, pero principalmente se requiere de gente capaz de resolver problemas.

En la educación del futuro deberá darse prioridad a la formación para la responsabilidad con base en la ética y la sensibilidad humana.

FUENTES DE CONSULTA

Bibliográfica

- 1.-ARMENTA Fraga, María Venus. Análisis de las Representaciones, contenidas en las expresiones de los receptores de televisión. Tesis de Licenciatura. México, UNAM, ENEP Acatlán, 1993.
- 2.-BAENA Paz, Guillermina "Instrumentos de la Investigación: Tesis Profesionales y Trabajos Académicos". México, Editores Mexicanos Unidos, 1986,134pp.
- 3.-Gallo Romo, Olga. Avance del trabajo de Maestría. México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM, 2003.
- 4.-MARTÍN Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación: Epistemología y Análisis de la Referencia. México, UNAM, ENEP Acatlán, 1992, 227 pp.
- 5.- MARTÍN Serrano, Manuel. Teoría de la Mediación Social. Madrid, Akal, 1997, 217 p.p.
- 6.-TORRES Lima, Héctor Jesús. La Comunicación Educativa: Objeto de Estudio y Área de Trabajo. Tesis de Maestría. México, UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, México, 1994.

Hemerográfica

1. GAMBOA, Manuel. "Vida y Obra de Cesarita" 1994. pp.135
- 2.-Revista de "Cesarita" Edición Especial ,Año 4 No. 10
- 3.-Manual de Funciones de los Colegios Josefinos. 1984
- 4.-Documento sobre la Historia del Colegio Hispano Americano. SEP, 2003.

5.-Documento sobre la Certificación de la Federación de Escuelas Particulares.

6.- Ideario de la Congregación de las Hermanas Josefinas .

Electrónica

1. www.chamexico.educ.mx.
2. [www. Chispano.educ. mx](http://www.Chispano.educ.mx).
3. www. Instancias de acreditación. mx.