



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ACATLAN

EL CAMBIO DE HORARIO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA
Y SUS REPERCUSIONES EN LAS RELACIONES LABORALES,
FAMILIARES Y ECONOMICAS DE LOS TRABAJADORES DE
BANOBRAS, SUCURSAL INSURGENTES DELEGACION
ALVARO OBREGON.

SEMINARIO EXTRACURRICULAR DE TITULACION

“LA OPINION PUBLICA”

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PERIODISMO Y
COMUNICACION COLECTIVA
P R E S E N T A ;
DULCE MARIA BRIONES GARCIA

ASESOR: OLGA GALLO ROMO

SANTA CRUZ ACATLAN





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



Mi reconocimiento y dedicatoria;

A ti mamá por el apoyo que me brindaste.

A todos mis tios.

A Idania por aceptar trabajar más tiempo que yo.

A ti Alfredo por apoyarme y ayudarme con tantos juegos y con lo que estaba a tu alcance.

También a ti Paco por prestarme tu lugar e imprimirme siempre.

A mi amiga Mariela por estar siempre dispuesta a ayudarme de manera incondicional.

Y a Hilda por ser tan buena y accesible conmigo.

ÍNDICE GENERAL

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	5
1.1 Teoría General de Sistemas	5
1.2 Teoría Social de la Comunicación	10
1.3 Teoría de la Mediación Social	24
1.4 Teoría de los Tres Mundos	41
1.5 La Naturaleza de la Opinión Pública	45
1.6 Antecedentes Históricos de la Opinión Pública	52
CAPÍTULO II. CONTEXTUALIZACIÓN DE BANOBRAS	89
2.1 Ubicación Histórica de la Organización	89
2.2 Organización	95
2.3 Descripción de la Temática a Tratar	106
2.4 Nombres de las Personas a cargo del Depto.de Comunicación Social ...	112
2.5 Características Demográficas del Personal de Banobras	113
2.6 Problemas que se pueden suscitar	116
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO	118
3.1 Hipótesis	120
3.2 Conceptos	120
3.3 Categorías	125
3.4 Índices e Indicadores	127
3.5 Tabla de Especificaciones	132
3.6 Reactivos	142
3.7 Listado de Reactivos	151
3.8 Arboreación	156
3.9 Tabla de Equivalencias	157
3.10 Cuestionario Piloto	160
3.11 Tablas de Frecuencias y Porcentaje	167
IV. LEVANTAMIENTO DE DATOS	185
4.1 Características de la Población	186
4.2 Conformación de la Muestra	187
4.3 Tabla de Estratificación de la Muestra	189
4.4 Convalidación de la Muestra	190
4.5 Procedimiento del Levantamiento de Datos	191
4.6 Lectura de Resultados	194
4.7 Cuadro de Frecuencia y Porcentaje	194
4.8 Lectura de los Resultados de Cuadro	202
4.9 Resultados sobresalientes de la Investigación	207
CONCLUSIONES	209
BIBLIOGRAFÍA	213
Anexos	215

INTRODUCCIÓN.

El cambio de horario en la administración pública y sus repercusiones en las relaciones laborales, familiares y económicas de los trabajadores de Banobras es el tema del presente estudio y me interesa por ser egresada de la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva en la ENEP - Acatlán. Además por ser una forma en que un profesionista de esta área pueda acercarse al estudio de los fenómenos sociales.

Actualmente formo parte de un equipo de trabajo en el área de comunicación social dentro del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, institución en la cual a partir del primero de abril de 1999 fue implantado por el gobierno federal un nuevo horario laboral que consiste en que todos los trabajadores deberán salir a las 18 horas. Por lo cual, considero que el seminario extracurricular de titulación sobre opinión pública es una opción para trabajar en un estudio de este tipo, que permita indagar sobre las repercusiones que puedan tener los trabajadores de Banobras.

De esta manera la significancia y contribuciones de este estudio a la institución en la que laboro son múltiples: Laborales, Familiares y Económicas ya que son varias las instituciones gubernamentales que llevan a cabo los lineamientos del nuevo horario laboral, que busca principalmente una mayor productividad, mejor convivencia familiar y mayor superación profesional y económica del trabajador en éste último el cambio de horario obedece a una disposición

gubernamental para disminuir el uso de energía eléctrica por la crisis económica que vive el país.

Este tema de investigación se ubica en el área de la comunicación, está sustentado por la opinión pública y se respalda con fuentes bibliográficas, hemerográficas y, en su caso, ordenamientos jurídicos y documentos oficiales.

El objetivo del presente estudio de Opinión Pública tiene como fin conocer la opinión de los trabajadores de Banobras sucursal Insurgentes sobre la implantación del nuevo horario laboral, asimismo se pretende conocer de qué manera ha repercutido a los agremiados en el aspecto laboral, familiar y económico.

El marco teórico es el primer capítulo y comprende La teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano que sirve para ubicar la investigación dentro del subsistema opinión pública del sistema comunicativo.

La Teoría Social de la Comunicación es importante para establecer los elementos que integran el modelo dialéctico de la comunicación.

Para articular conceptos, categorías, índices e indicadores que se integran en la Tabla de Especificaciones de este estudio, fue necesario conocer la Teoría de la Mediación Social.

La Teoría de la Acción Comunicativa sirve para ubicar la investigación dentro del mundo social que maneja Habermas ya que tiene que ver con un tema que forma parte de los intereses de un grupo.

El segundo capítulo presenta una contextualización de Banobras que comprende sus antecedentes como institución gubernamental, sus objetivos, las áreas o departamentos en las cuales está conformada y la manera en que se organiza actualmente.

También se realiza una metodología para la elaboración del cuestionario que incluye la Tabla de Especificaciones, la cual contiene los principales elementos de la investigación y un proceso de arboreación para el adecuado ordenamiento de reactivos que componen la encuesta. Todo este proceso se presenta en el tercer capítulo.

Finalmente, el cuarto capítulo contiene el levantamiento de datos que muestra las características de la población es decir las clasificaciones o jerarquías de los trabajadores, la conformación de la muestra, la convalidación de la muestra, el procedimiento del levantamiento de datos esto es, capturarlos, organizarlos e interpretarlos mediante gráficas de frecuencia y porcentaje para poder dar lectura de los resultados de la investigación.

Al concluir este estudio se pudo comprobar que la opinión pública inversa en el ámbito comunicativo es una herramienta fundamental en el estudio de procesos no solo sociales sino meramente comunicativos.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 Cap 1 Teoría General de Sistemas ¹

En los capítulos siguientes se retomarán los replanteamientos de Manuel Martín Serrano con su teoría de la Teoría General de Sistemas donde se propondrá un modelo de interpretación pero no sin antes dar la definición que propone este autor con respecto al término Sistema.

Según Serrano el término Sistema se utiliza para designar entidades reales que se construyen por más de un elemento y que muestra una organización, es decir, los elementos que se organizan en un sistemas les denomina componentes del sistema.

Si se retoma a la institución en donde se realizará el estudio de Opinión Pública "Televisa" se puede decir que ésta es catalogada como un Sistema porque tiene elementos y los cuales están organizados.

Cabe señalar que aquellos elementos que no están organizados Martín Serrano los nombra: agregados.

1.1 Sistema como método de análisis.

El análisis sistémico puede definirse como el estudio de la organización de los sistemas, consistente en identificar cuáles son los componentes que cada sistema selecciona, cómo se distinguen unos de otros y qué relaciones mantienen en el sistema.

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

¹ Se presenta un resumen del tema 5 Concepto de Sistema en Teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano

El requisito necesario para que sea posible un estudio sistémico es que el objeto tenga organización y se caracteriza porque precisamente se propone explicar la organización del objeto de estudio.

Por lo tanto, se puede establecer que como Banobras es una sociedad organizada y gracias a que cada uno de sus elementos tiene una función específica para su desarrollo y funcionamiento es posible hacer un estudio de esta institución.

Un objeto de estudio está organizado cuando sus componentes tienen las siguientes características:

1. han sido seleccionados
2. se distinguen entre sí
3. se relacionan entre sí

De esta forma es como funciona el grupo Banobras, cada persona es seleccionada y aceptada en esta empresa siempre y cuando tenga una buena preparación para desempeñar su trabajo, así es como cada una tiene su distinción entre los demás, según su papel que desempeñe en esta organización, y se relacionan entre los diversos puestos y departamentos con que cuenta la institución. Es decir, para que un trabajo salga bien es necesaria la colaboración de todas las personas encargadas de los diferentes departamentos.

“Un componente pertenece a un sistema cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal”². La relación entre el componente y el sistema está implicado en el funcionamiento, la implicación puede ser:

² ibid p. 96

- a) Obligatoria. Cuando la desaparición de ese elemento tiene como consecuencia la desaparición del sistema, su transformación en otro diferente, o su incapacidad para funcionar como tal sistema.
- b) Optativa. Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer, o reproducirse sin transformarse en otro sistema, sustituyendo ese componente por otro.

La medida en la que cada sistema selecciona componentes obligatorios y optativos indica la flexibilidad que posee la organización del sistema. Un sistema en el que todos sus componentes sean obligatorios sería completamente rígido; un sistema en el que todos sus componentes fuesen optativos sería completamente elástico.

Banobras es un sistema completamente elástico ya que sus elementos son optativos puesto que si uno de sus componentes desaparece, inmediatamente otro puede ocupar su lugar.

Existen elementos que sin ser obligatorios, ni optativos para la existencia o el funcionamiento del sistema aparecen tan frecuentemente que se les atribuye una implicación en la organización del sistema, éstos son denominados elementos incorporados.

Un componente se distingue de otro u otros en el interior de un sistema cuando las diferencias o comportamientos que existen entre ellos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema. A partir de esto hay distinción entre los componentes:

- a) Estructural. Existe un estado del sistema en la cual la existencia de ese componente es necesaria para que ocupe al menos una de las posiciones que presenta esa configuración, sin que en esa configuración pueda ser ocupada por otro componente.

- b) Funcional. Existe un estado del sistema, en el cual la existencia de ese componente es necesaria para que asuma al menos una de las funciones que contiene ese estado, sin que pueda ser asumida por otro componente.

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, a esto se le llama dependencias y hay tres clases:

1. Solidarias. Cuando el cambio del componente afecta necesariamente a otro y viceversa.
2. Causales. Cuando el cambio del componente afecta a otro pero no a la inversa.
3. Específicos. Cuando el cambio del componente afecta algunas veces a otro componente y viceversa.

La dependencia entre los componentes de un sistema no significa que cada elemento tenga que mantener relaciones directas de afectación con todos y cada uno de los demás, es suficiente con que mantenga al menos una relación directa con otro componente y con los demás podrá establecer una afectación indirecta.

Banobras es una empresa grande, motivo por el cual no es posible que todos sus componentes se conozcan, pero sí, al menos, puede conocer alguna otra que este involucrada en ese departamento y de esta forma puede mantener relación aunque sea indirectamente.

También existen dificultades de mayor o menor grado para predecir el comportamiento de un sistema y es el que tiene que ver con los grados de libertad que posee el sistema.

Por grados de libertad se entienden el número de configuraciones o de estados diferentes que a lo largo del tiempo puede presentar el sistema.

Existen tres factores de los que dependen los grados de libertad del sistema³ :

1. Del repertorio de componentes optativos que puede seleccionar el sistema. Los sistemas más rígidos, en igualdad de condiciones, poseen menos grados de libertad que los sistemas más elásticos.
2. Del repertorio de componentes diferenciados que se distinguen en el sistema. Los sistemas más pequeños, en igualdad de condiciones, poseen menos grados de libertad que los sistemas más grandes.
3. Del repertorio de relaciones no solidarias que se establecen entre los componentes del sistema. Los sistemas más constreñidos, en igualdad de condiciones, poseen menos grado de libertad que los más constreñidos.

Todo sistema cuya organización y/o funcionamientos se vean afectados por la intervención humana son sistemas finalizados⁴. La intervención humana puede determinar dos posibles consecuencias a nivel de la organización de un sistema:

- Aumentar la determinación que ejerce la organización del sistema sobre su funcionamiento.
- Disminuir la determinación que ejerce la organización del sistema sobre su funcionamiento.

³ Ibid p. 105

Un caso extremo de finalización sería aquel que concluyese en la destrucción del sistema por la intervención humana sobre su funcionamiento o sobre su organización.

En el caso de los sistemas comunicativos, la finalización se lleva a cabo por intervenciones o mediaciones de agentes sociales capaces de controlar el conjunto de sistemas o alguno de sus componentes.

La teoría de la comunicación se ocupa del estudio de los diferentes sistemas de comunicación que existen o pueden existir. La práctica de la comunicación da la participación de Actores, sustancia expresiva, instrumentos biológicos o tecnológicos, los cuales se explicaran en el inciso siguiente.

1.2 Teoría Social de la Comunicación.⁵

A continuación se presenta La Teoría Social de la Comunicación que da los elementos que intervienen en la comunicación. La producción social de comunicación es el punto de partida para estudiar las relaciones que existen entre la transformación de la comunicación pública y el cambio de las sociedades.

La producción de comunicación social es una investigación paradagmática que se distingue porque no se limita a describir una actividad; en esta ocasión la producción, distribución y uso de la información que concierne a la comunidad.

⁴ Ibid p. 107

⁵ Se presenta un resumen de la Introducción de la Teoría Social de la Comunicación de Manuel Martín Serrano

La información destinada al conjunto de la comunidad es un fenómeno de producción social a partir del momento en el que se institucionaliza el tratamiento y el uso de la comunicación pública. Esa institucionalización se logra creando una organización más o menos compleja especializada en esa tarea, a la que se le asignan recursos materiales y humanos ⁶.

Siguiendo con el ejemplo de Banobras, aquí también esta empresa funciona como un fenómeno de producción social, puesto que sus programas están dirigidos a la sociedad y para su buen manejo y operación son necesarios diversos recursos: económicos, técnicos, materiales y humanos.

Las mutuas afectaciones existentes entre el cambio de la sociedad y la transformación de la comunicación pueden observarse en todas las comunidades del pasado y del presente que hayan institucionalizado alguna forma de operar con la información de interés común. Por tanto, el campo de estudio abarca desde algunas sociedades primitivas hasta las más desarrolladas.

Para ser una Teoría Social de la Comunicación la producción social de información pública tiene que ser afectada por el cambio social y que a su vez ésta le afecte.

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

⁶ Ibid p. 18

El reconocimiento de las interacciones entre el estado de las Formaciones Sociales y las características de la Comunicación Pública tiene consecuencias teóricas y prácticas:

- a) A nivel teórico dificulta el avance de todas las disciplinas sociales que están concernidas por una explicación del cambio social y de la evolución cultural.
- b) A nivel práctico impide que las políticas encaminadas a la transformación histórica de las sociedades, planteen estrategias comunicativas apoyadas en un conocimiento suficiente de lo que se está haciendo y de sus posibles efectos.

La dinámica Comunicación-Sociedad está estancada por los siguientes factores:

- No existen estudios en los que se establezcan las correspondencias entre la evolución de las sociedades y la organización, funciones y uso de la comunicación pública.
- La carencia de estos estudios es un inconveniente importante ya que por sí sólo no explica todas las causas del atraso.

Por lo general, los libros de Comunicación Social consisten en investigaciones puntuales o generalizaciones sobre los efectos de tal o cual medio, de tal o cual técnica de distribución de la información, de ésta o aquella estructura narrativa.

El terreno que pretenden describir queda deformado por la acción teórica devastadora de unos modelos teóricos instrumentales, caracterizados porque seccionan las raíces que sujetan la comunicación

pública a la historia de las sociedades ⁷. La trayectoria generalmente seguida por la Comunicación Social, ha impedido comprender que la comunicación pública es ese espacio para la acción social en el que las comunidades también se han jugado su viabilidad como organizaciones y por tanto su destino.

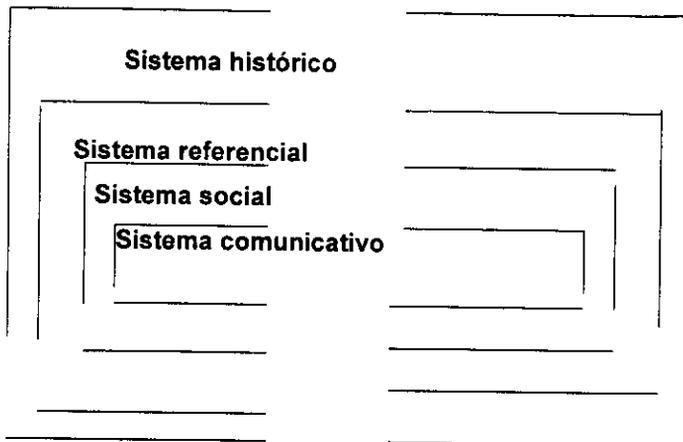
Como último punto se concluye que un Sistema es cuando sus componentes han sido seleccionados, se distinguen y se relacionan entre sí. Hay que tener presente que un sistema puede ser modificado por la intervención del hombre, en cuanto a organización o comportamientos estos sistemas son denominados finalizados.

Las representaciones sociales también intervienen otros sistemas a fin de garantizar la coherencia y eficacia del Modelo Mediador. De esta forma la comunicación propone un modelo abierto a varios sistemas que son interactuantes y por lo tanto multiafectados.

El Modelo queda de la siguiente forma:

- *Sistema histórico
- *Sistema referencial
- *Sistema social
- *Sistema comunicativo
- *Sistema cognitivo

⁷ Ibid. p. 20



1.2.1 Justificación de la Teoría Social de la Comunicación

En seguida se explicará el por qué la Teoría Social de la Comunicación tiene que ver con los estudios de Comunicación Social. Por eso, conviene hacer una delimitación de campo, que sitúe la reflexión en su contexto científico.

La teoría de la comunicación se delimita principalmente a:

- Ocuparse de las características que diferencian a la interacción expresiva de otras modalidades de interacción que recurren a actos ejecutivos. El nivel de análisis toma en cuenta toda posible manifestación de las relaciones comunicativas; tanto si se producen entre Actores animales como humanos y con independencia de que la información esté biológica o tecnológicamente expresada.

- Penetrar en el ámbito de las Humanas cuando seleccionan como objeto de estudio las comunicaciones entre Actores que son hombres.

- La comunicación humana que se sirve de tecnologías que permiten multiplicar los productos comunicativos implica a sujetos, el estudio de estas prácticas le reserva un lugar a las Ciencias de la Comunicación entre las Sociales. La denominación al uso para delimitar los trabajos en esos campos es **Comunicación Social** que tiene las siguientes características:
 - a) Toda comunicación humana sea privada o pública es social en razón de la naturaleza de los Actores.

 - b) Dice poco si se refiere a las tecnologías. La comunicación pública existe y existió como forma de interacción social sin necesidad de herramienta mediadora alguna.

 - c) Delimita un campo de estudios por el objeto material.

 - d) Es una denominación históricamente asociada a una concepción propagandística, como recurso a la comunicación pública.

La comunicación humana presenta las características que identifican a los sistemas finalizados:

- En la comunicación intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas.

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

Como ejemplo de lo anterior, toda empresa está organizada y cada uno de sus componentes tiene que cumplir con un objeto específico para que tenga un buen funcionamiento.

Estas características permiten estudiar los intercambios de información como procesos que concurren en el interior de un sistema: **El Sistema de Comunicación (SC)** que funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos⁸. Las influencias de los sistemas no comunicativos controlan en mayor o menor grado el funcionamiento del sistema de comunicación, a su vez éste afecta al funcionamiento de los otros sistemas con los que está relacionado. **El Sistema Social (SS)** constituye otro sistema en el que se establecen las relaciones de interdependencia más importantes.

El modelo de análisis pretende tres objetivos:

1. Analizar de manera sistemática los distintos componentes que intervienen en el sistema de comunicación (SC).
2. Sistematizar el análisis de las interdependencias existencias entre (SC) y (SS).

⁸ Ibid. P 159

- 3 Aclarar las relaciones que la comunicación establece con los referentes (sistema de objetos de referencia (SR)).

El modelo que se sugiere parte de un análisis dialéctico de los procesos de comunicación, éste modelo se explicara en el siguiente inciso.

1.2.2 Modelo dialéctico de la comunicación

Este modelo dialéctico de comunicación se caracteriza principalmente por preocupaciones teóricas y praxeológicas:

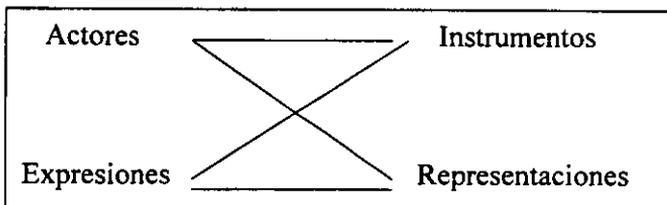
1. En el plano teórico y praxeológico intenta dar cuenta de las relaciones que se establecen entre las bases materiales que hacen posible la comunicación (infraestructura), la organización de esas bases materiales reflejo de la organización social que se sirve de ellas (estructura) y el modelo cultural, axiológico e ideológico que se articula con ella (supraestructura).
 - Trata de identificar las contradicciones que son internas al sistema comunicativo y aquellas que se generan en/por relación al Sistema Social.
 - Se refiere al efecto que produce el cambio histórico de las tecnologías comunicativas sobre las estructuras y las supraestructuras.
 - Pretende ofrecer un marco teórico adecuado para el posterior análisis de las prácticas comunicativas.

2. En el plano didáctico, este modelo despierta el espíritu crítico y el sentido de responsabilidad social entre los futuros profesionales de la comunicación.

El modelo incluye:

a) A nivel del propio sistema de comunicación componentes que, están implicados en el sistema comunicativo. Como:

- Actores de la comunicación
- Expresiones comunicativas
- Representaciones
- Instrumentos de comunicación



b) A nivel de otros sistemas a los que está abierto el sistema de comunicación:

- El sistema de objetos de referencia de la comunicación.

- Las intervenciones y mediaciones originadas en el sistema social que controlan a cada uno de los componentes del sistema comunicativo y al sistema en su conjunto.

Por definición, aquel objeto sobre el que se comunica, no pertenece al sistema comunicativo y no puede ser encontrado ni en los Actores ni en los instrumentos ni en las expresiones, ni en las representaciones.

La penetración del (SR) en el (SC) se produce por la mediación de los datos de referencia. Los datos de referencia son, un conjunto de energías moduladas, desde el punto de vista perceptivo, un conjunto de estímulos expresivos; desde el punto de vista de la teoría de la información, un conjunto de señales codificadas; desde la perspectiva de la comunicación un conjunto de expresiones asociadas aún conjunto de representaciones.

El propio objeto de referencia, como cualquier otro objeto, intercambia energías con el medio. Esas energías pueden afectar directamente a una materia prima, transformada en sustancia expresiva, del mismo modo que lo haría un actor que aplicase energías sobre esa sustancia para producir expresiones. De este modo, el objeto de referencia puede participar en la génesis de las expresiones de una sustancia expresiva.

1.2.2.1 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 de Actor viene referida a la situación de estar directamente implicado en la producción, el consumo o la distribución de comunicación ⁹.

En consecuencia, cabe distinguir entre dos clases de Actores:

1. 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.
2. Actores que sirven a la comunicación. Aquellos que ponen en circulación información elaborada por otros Actores y consumida por terceros, siempre que su intervención afecte a los datos de referencia que le llegan a Alter.

⁹ Ibid. P 162

1.2.2.2 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.

Por ejemplo la Televisión, gracias a está es posible la transmisión de programas a través de las señales que en ella se producen.

Los instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales, constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor, es decir, utilizan información.

Los instrumentos de comunicación audiovisuales llevan a cabo su función amplificadora y traductora de la siguiente forma:

- a) Recogiendo señales ópticas y acústicas generadas por la activación energética del propio objeto de referencia.
- b) Reconstruyendo en la salida estímulos isomorfos de las señales ópticas y acústicas captadas en la entrada.

1.2.2.3 Expresiones

Son sustancias cualquier cosa de la naturaleza, objeto fabricado o cualquier organismo vivo. Son sustancias expresivas las materias informadas, cualquier entidad perceptible por algún sentido de Alter, sobre la cual, Ego

ha realizado un trabajo expresivo. Las sustancias expresivas cuando son energizadas poseen la capacidad de generar señales, es decir, de modular las energías que pueden afectar a los sentidos de algún ser vivo.

Una sustancia está informada cuando puede presentar diferencias perceptibles o puede adoptar diferentes estados perceptibles y algunas de esas diferencias o de esos estados designan algo para alguien ¹⁰.

Las relaciones que existen entre los distintos estados expresivos y las distintas designaciones se denominan articulaciones.

Las sustancias expresivas se pueden clasificar en:

- a) Sustancias expresivas que proceden de cosas existentes en la Naturaleza. El hombre asigna a cualquier cosa de la Naturaleza funciones expresivas.
- b) Sustancias expresivas que son objetos. Un objeto es cualquier producto que existe como consecuencia del trabajo del hombre sobre las cosas naturales.
- c) Sustancias expresivas corporales. El organismo humano como el animal, cuenta con un repertorio de manifestaciones de su estado biológico. Algunas de esas son, involuntarias.

El movimiento entero del cuerpo sirve en numerosas especies para producir expresiones (gestos, posturas).

¹⁰ Ibid. P 165

1.2.2.4 Representaciones

La representación actúa organizando un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo en un modelo que posee algún sentido para el usuario o usuarios de esa representación.

Las representaciones pueden clasificarse en:

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

Es completamente cierto que no existe la posibilidad de comunicar si el trabajo expresivo de Ego y el trabajo perceptivo de Alter, no están guiados por las representaciones. La comunicación se hace ineficaz cuando la representación que guía el trabajo expresivo de Ego no se corresponde con la que rige el trabajo perceptivo de Alter.

Una vez que han sido explicados los componentes del Sistema de la Comunicación (actores, expresiones, representaciones e instrumentos) se concluye que la comunicación propone un modelo que da coherencia a varios sistemas (histórico, referencial, social, comunicativo y cognitivo) para garantizar la eficacia del Modelo mediador entre ellos.

En el siguiente inciso se dará la teoría de la Mediación social ya que a través de ésta es posible dar interpretaciones en los diferentes sistemas antes mencionado.

1.3 Teoría de la Mediación Social¹¹

En este apartado se presenta la Teoría de la Mediación Social la cual servirá para dar las interpretaciones de los diferentes sistemas, pero no sin antes decir que esta teoría es capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que constituyen al interior de un proceso social que permite dar un orden a las cosas, objetos, hechos y conceptos que se han dado de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades occidentales. Ese orden se puede formalizar en modelos que Martín Serrano nombra "mediacionales".

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

- Puede interpretarse como un sistema codificante, que significa lo mismo que una estructura.

Estructura y códigos son modelos que permiten unificar la diversidad del acontecer desde el punto de vista sociocultural compartido "a priori" por el mediador y los receptores.

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

¹¹ Se presenta un resumen de Martín Serrano, Manuel. La Teoría de la Mediación Social

Tal información contenida en el modelo de mediación indica los grados de libertad de las definiciones de la realidad, de las interpretaciones alternativas que puede tomar un miembro de la comunidad respecto al significado del acontecer.

La mediación suele encomendarse a instituciones culturales, políticas, científicas o profesionales. Todas las instituciones normativas pueden ser estudiadas desde el punto de vista de la teoría de la mediación, mediante la cual Martín Serrano dice que permite establecer modelos y actos, que sirven de criterios para distinguir ideas, acontecimientos o comportamientos.

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.

Dado que el referente constituye en la comunicación el fundamento material de la veracidad, la comunicación es objetiva. Por esta razón se adopta la relación que establece el medium con el referente. Como criterio para clasificar a la media desde el punto de vista de la comunicación se tienen las siguientes características del lenguaje:

RELACIÓN DEL SIGNO CON EL REFERENTE	RELACIÓN DEL MENSAJE CON EL REFERENTE	CARACTERÍSTICAS DE LOS CÓDIGOS
ABSTRACTO	ACRONICO LIBRO RADIO	SINCRONICO RADIO PARTICULARES
ICONICOS	CINE CT.V.	MEDIA INDEX CT.V GENERALES
CARACTERÍSTICAS DE LOS MENSAJES:	REFERENTES SUJETOS AL CONTROL DEL MEDIADOR	REFERENTES RESISTENTES AL CONTROL DEL MEDIADOR

12

- a) Se entiende por media abstractos los que comunican mediante signos cuyo significante no se "parece" en nada al referente.
- b) Los medios icónicos contienen una serie de datos o informaciones en los propios significantes, que permiten que esos símbolos sean isomorfos al referente.
- c) Los mediosacrónicos 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.

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

e) Los medios index son aquellos que son sincrónicos e icónicos.

Los medios abstractos recurren al empleo de códigos particulares, esto es, de un código que es propio del medio como el lenguaje escrito, mientras que los media index recurren a códigos generales, es decir a los que la mayoría de la gente entiende sin necesidad de recibir un entrenamiento especial. Este criterio lleva al siguiente uso del medio:

- Un medio abstracto sólo puede comunicar si hace uso de un código social particular, que se comparte por emisores y receptores.
- Los media icónicos pueden comunicar si se remiten a los códigos sociales generales.

Para interpretar a la sociedad y al momento histórico en que se vive es necesario abocarse a la elaboración de una determinada teoría de la mediación: aquella que se refiere al uso de los media en las sociedades capitalistas bajo el dominio monopolista, en donde la mayor influencia social se ejerce a través de los media index: La teoría de la comunicación, según Martín Serrano consiste en el análisis de la mediación que corresponde al uso de los media index, en la formación social capitalista dominada por los monopolios, con fines de reproducción social.

¹² Ibid., p. 83

Lo anterior proporciona elementos de clasificación del uso comunicativo para las categorías de análisis:

1. Lenguaje escrito.

- Relación del signo con el referente: abstracto
- Relación del mensaje con el referente: acrónico
- Características de los mensajes: referente sujeto al control del mediador
- Características de los códigos: particulares. Solo pueden comunicar haciendo uso de un código social particular, compartido por emisores y receptores.

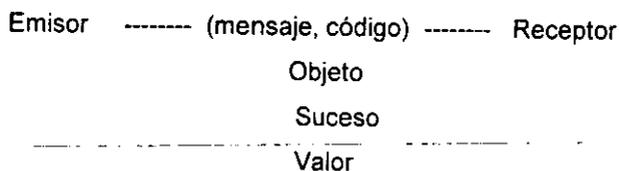
2. Lenguaje icónico (televisión)

- Relación del signo con el referente: icónico
- Relación del mensaje con el referente: sincrónico
- Características de los códigos: generales, comunican en función de códigos sociales generales.

1.3.1 Usos de la Comunicación

Una vez expuesta la clasificación de las categorías de análisis para el uso de la comunicación se señalará cómo y cuál es la forma en que se emplea ésta para la transmisión de mensajes.

- a) **Uso informativo.** El emisor utiliza la comunicación para transmitir datos: se emplean los códigos para controlar la información sobre el objeto que llega al receptor. La secuencia informativa es:



Referente = Dato

Esta relación conlleva a:

- **Referencial.** Explora si existe distinción entre el signo utilizado y la cosa a la que hace referencia el signo.
- **Emotiva.** Analiza la actitud del emisor respecto a la información que transmite
- **Conativa.** Todo mensaje pretende lograr una reacción en el receptor.

- **Metalinguística.** El emisor introduce una información con el objeto expreso de aclarar el significado de la propia información.
- b) Uso Reproductivo.** El emisor utiliza la comunicación para transmitir información sobre la información: emplea los mensajes para controlar los códigos de decodificación que va a aplicar el receptor, utilizando los objetos como una ilustración de los códigos.

La reproducción es una forma de comunicación que trata de ocultar la existencia de un emisor que controla la información, mediante mensajes que utilizan los objetos para ilustrar códigos redundantes cuya función es influir sobre las representaciones, las actitudes y los comportamientos del receptor frente a la realidad y los modelos de la realidad. La secuencia informativa es:

Emisor ----- (mensaje, objeto) ----- Receptor

Código

Referente = Información

Cuando la comunicación está orientada a la reproducción, el emisor ajusta la realidad al sistema de orden "a priori" que el emisor desea conservar.

Los distintos elementos tienen las siguientes características:

- Función ilustrativa, el referente sirve para proporcionar un ejemplo que confirma la validez del código
- Función técnica, el mensaje permite que el emisor pase desapercibido.
- Función de consonancia, los mensajes tratan de que el receptor adopte como propio el sistema de mediación propuesta por el medium.
- Función redundante, el mensaje produce siempre algunas de las subrutinas que forman parte del repertorio aceptado en el código.

c) Uso contracomunicativo. Carece de un código que ponga en relación al referente con el mensaje. La destrucción o anulación de este código no se debe a la falta de información sino por la emisión de mensaje tan rico en contenidos informativos, el cual se ve obligado a remitirse a códigos generales (social, psíquico o lingüístico). La relación de elementos de la comunicación destructiva es el siguiente:

(Código)
Innovadora
(Emisor) ----Emancipadora----(Mensaje)----Disonante----(Receptor)
Subversiva
(Referente)

Las relaciones que mantienen los elementos de esta forma de comunicación da lugar a las siguientes funciones:

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

1.3.2 Planos

El receptor se sitúa en una función disonante, la cual estriba en los estereotipos que éste usa para analizar la comunicación. Para la reducción de la disonancia, Martín Serrano plantea tres planos:

1. Plano de la situación: 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, etc.
2. Plano de los principios: 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 un proceso de interacción entre los otros dos planos.

El mediador encontrará las cosas como referente en uno u otro plano, e inclusive en los dos planos a un mismo tiempo. Se tiene entonces que "el cambio social consiste en un permanente proceso de mediación."

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.

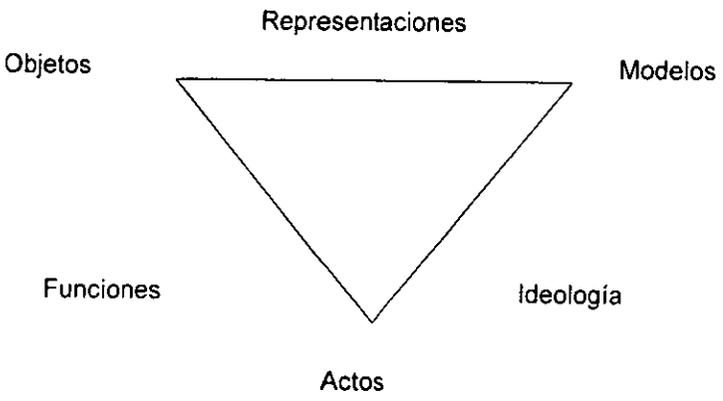
Para que se de la consonancia en el consenso social es necesario que exista un referente.

Cuando los referentes de la situación son heterogéneos respecto a los de los principios, el proceso de mediación requiere la participación de un referente común. Es el momento en que el mediador introduce los códigos para que sirvan como referente, con la función de reducir la disonancia entre el plano de la situación y el plano de los principios. Para ello se tiene el siguiente esquema:

Planos mediados			
Referente			
	Objeto	Objeto	
La situación	Modelos	Modelos	Los principios
	Actos	Actos	
Significantes	Códigos	Significado	

13

Martín Serrano propone la distinción entre tres tipos de mediaciones en función de los referentes mediados.



¹³ Ibid., p. 78

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

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

c) Son funciones las mediaciones que reducen la disonancia entre los objetos y los actos.

Por lo anterior se puede hablar de mediación sólo "cuando 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"¹⁴.

Entonces se ubica a la mediación desde el momento en que emergen cambios dentro del entorno; cuando esos 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.

La mediación, se propone como el análisis histórico de las relaciones sociales, por lo cual es necesario responder cómo se media entre la historia y las relaciones sociales.

¹⁴ Ibid., p. 80

Martín Serrano clasifica los modelos mediacionales que establecen relaciones en estos sistemas:

*** Culturales.**

*** Sociales.**

A continuación se dará los cuatro modelos culturales de la mediación y las características de esta última.

1.3.3 Modelos Culturales de la Mediación.

a) El modelo medieval.

En la época medioeval no existía la percepción cultural de un medio artificial los objetos fabricados eran percibidos como una réplica de la naturaleza, obra de Dios; era natural todo lo que estaba patente, todo lo perceptible al ojo humano o sentidos y lo artificial, aquellos efectos que escapaban a tal percepción , en consecuencia, se concebían como mágicos a la mayor parte de los procesos biológicos y químicos.

La ruptura de la concepción medieval se originó por la fabricación de las lentes; con ellas se puso de manifiesto un mundo ajeno a la percepción humana, otro mundo natural donde regía el orden. A partir de entonces se considera natural lo que responde a principios universales formulados de manera abstracta.

Este giro conceptual hizo posible la ciencia experimental. A partir del momento en que el hombre se permite experimentar con el mundo no sólo nace un nuevo sujeto de la historia que contempla ya el uso de la razón.

b) Ilustración o Enciclopedismo.

El hombre busca el conocimiento por medio del raciocinio y la inteligencia, mediante la disección y exploración de la naturaleza. Se busca la felicidad mediante la fabricación de objetos materiales como una forma de sustitución del mundo natural.

El uso del término ilustrado es apropiado para referirse a este periodo. Fue ésta una época en la que poderosos movimientos intelectuales indujeron cambios importantes tanto en el terreno político como en el de la vida cotidiana. Nunca hasta entonces había sido tan grande la influencia de los intelectuales sobre el carácter de la vida colectiva. Hombres como Montesquieu, Rousseau, Diderot y Voltaire recogieron la llama de la filosofía política inglesa del siglo XVII, que a su vez era la continuadora directa de una línea iniciada por Descartes y Bacon.

El conjunto de ideas de los pensadores ilustrados alcanzó su máxima y completa manifestación en la Enciclopedia. Tres rasgos sobresalen en esta magna realización. En primer lugar, su ambición de recopilar los conocimientos existentes hasta entonces, a nivel filosófico y científico. En segundo lugar, el hecho de que su elaboración entrañó la actividad de un equipo en colaboración. Y en tercer lugar, el propósito de difundir la ciencia y las ideas, con el objetivo de romper el monopolio que sobre la cultura y la moral pública ejercía la Iglesia Católica.

c) El Capitalismo.

Gracias al desarrollo tecnológico, la burguesía industrial había logrado acrecentar en gran escala la productividad, había racionalizado a la producción introduciendo la división social del trabajo entre unos hombres, propietarios de los medios de producción y otros, meros propietarios de su fuerza de trabajo.

A medida que las técnicas eran más racionales y las riquezas materiales más abundantes, las relaciones sociales eran más irracionales y la cultura del pueblo más pobre.

La razón se mostraba incapaz de desarrollar una cultura de liberación. La hipótesis de que la tecnología y la cultura constituirían procesos que avanzan solidariamente de manera armoniosa, resultaba falsa. Conforme se solidificaba el dominio burgués sobre el proletariado, la naturaleza iba perdiendo terreno.

La burguesía industrial utilizó toda su autoridad en la implantación de una nueva forma de opresión: la burguesía monopolista. Cabe señalar que este cambio determinó algunas transformaciones importantes a nivel de la imagen ideológica del mundo.

d) El Capital Monopolista.

En esta concepción de capital monopolista se vislumbran dos características:

- Se propone una aproximación de la realidad fundada en una imagen perceptiva del mundo, apoyada en el sentido de la vista, en vez de un modelo fundado en una imagen abstracta.

- Se supone una reconciliación total entre el medio natural y el artificial.

La aparición de los medios de comunicación masiva hacen que las barreras conceptuales que separan al medio natural del artificial, de la tecnología y de la cultura, sean más frágiles. Los medios transforman las cosas en signos de ellas mismas, proporcionando así representaciones casi idénticas de lo natural.

1.3.4 Modelos Sociales de la Comunicación

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.

Martín Serrano afirma que existen cuatro modelos sociales de mediación diferentes: Mosaico, Jerárquicos, Articulares y Latentes o Abstractas.

- a) Mosaico: la mediación mosaica desune los datos, los articula y los presenta sin discriminación unos juntos a otros, se esfuerza en que las posiciones relativas de los componentes del sistema sean funcionales y no se produzcan inversiones, es un orden de secuencias. Los códigos mosaicos imponen una visión fragmentada de la realidad.
- b) Jerárquicos: Para la representación jerárquica de la realidad, los hechos, en vez de estar unos al lado de otros, aparecen embutidos, contenidos los unos en los otros. La aparición de una definición en la realidad social

implica otras, y estará implicada en las demás; el orden se expresa en términos de dependencia y no de distancia. La mediación jerarquizada trata de mantener la virtud de los signos, preservando su capacidad de apropiación de la realidad.

- c) **Articulares:** El análisis articular infiere a partir de la observación del conjunto de movimientos efectuados por el mediador con los datos de la realidad. La reproducción del orden articular permite que los mediadores se puedan sustituir unos con otros, de esta forma la visión del mundo conserva el mismo orden inicial. Mediante este modelo las cosas son referidas al orden inminente que el mediador establece.

- d) **Latente o abstracto:** El modelo abstracto ordena los datos manifiestos respecto a variables latentes, cuyo valor es siempre igual a cero. Los modelos de mediación latente transforman en funcionales las apariencias irracionales, contradictorias o incomprensibles de la realidad.

De esta forma se ha presentado la Teoría de la Mediación Social mediante la cual se podrá interpretar y sistematizar los elementos que constituyen el interior de un proceso social.

Así se dará a continuación la Teoría de la Acción Comunicativa mediante la cual se dará la pauta para presentar los campos de la Opinión Pública.

1.4 Teoría de la Acción Comunicativa¹⁵

A continuación se presentará los campos donde se podrá abordar a la Opinión Pública a través de la Teoría de la Acción Comunicativa de Junger Habermas.

El concepto de acción comunicativa se analizará siguiendo el entendimiento lingüístico. El concepto de entendimiento remite a un acuerdo racionalmente motivado alcanzado entre los participantes, que se mide por pretensiones de validez susceptibles de crítica. Las pretensiones de validez caracterizan diversas categorías de un saber que se encarna en manifestaciones o emisiones simbólicas. Según Habermas, estas manifestaciones pueden analizarse más en detalle: por un lado, bajo el aspecto de cómo pueden fundamentarse, y, por otro, bajo el aspecto de cómo los actores se refieren a algo en el mundo.

Junger Habermas dice que hay tres tipos de mundos:

- El Mundo Objetivo
- El Mundo Social
- El Mundo Subjetivo

- Mundo Objetivo

Puede ser entendido como correlato de la totalidad de los enunciados verdaderos. Se refiere tan solo a algo que tenga lugar o que pueda presentarse o ser producto de la realidad. Por ejemplo la institución Televisa, se encuentra dentro de este mundo porque existe, ocupa un lugar.

¹⁵ Se presenta un resumen de Junger Habermas. La Teoría de la Acción Comunicativa

- Mundo Social

Está regulado por normas, se refiere no al comportamiento de un actor en principio solitario que se tipa en su entorno con otros actores, sino a los miembros de un grupo social que orientan su acción por valores comunes.

Las normas expresan un acuerdo existente en un grupo social. Todos los miembros de un grupo para los que rige una determinada norma tienen derecho a esperar unos de otros que en determinadas situaciones se ejecuten u omitan, respectivamente, las acciones obligatorias o prohibidas. "El concepto central de observancia de una norma significa el cumplimiento de una expectativa generalizada de comportamiento"¹⁶.

Así, el banco Banobras para su adecuada organización tiene normas que rigen a cada elemento que conforma a la institución.

- Mundo Subjetivo

Generalmente es una producción particular. Se puede actuar sobre él aunque nadie puede dominar ni siquiera una pequeña parte de él.

Siguiendo con el ejemplo anterior, en Banobras, algunos integrantes pueden actuar o tomar decisiones sobre ella pero no dominarla.

¹⁶ Ibid. P 123.

Popper pone en tela de juicio la convicción fundamental del empirismo según la cual el sujeto se enfrenta al mundo sin más mediaciones, recibiendo sus impresiones de él a través de las percepciones de los sentidos, o interviniendo en los estado del mundo mediante su acción.

Esto explica porque Popper entiende su teoría del espíritu objetivo como una ampliación de la concepción empirista y por qué introduce lo mismo el espíritu objetivo que el subjetivo como mundos, como conjuntos especiales de entidades.

"El mundo es considerado como la totalidad de aquello que es el caso. Y lo que es el caso puede constatarse en forma de enunciados verdaderos"¹⁷. Partiendo de este concepto general de mundo Popper especifica los conceptos del primero, segundo y tercer mundo por la forma en que los estados de cosas existen.

De esta forma Popper también hace la siguiente clasificación:

- Mundo Objetivo
- Mundo de los estados
- Mundo de los contenidos

- Mundo Objetivo.

El mundo de los objetos físicos o de los estados físicos.

¹⁷ Ibid. P 113

- Mundo de los Estados.

Es el mundo de conciencia o de los estados mentales o quizás de las disposiciones comportamentales para la acción.

- Mundo de los Contenidos.

Mundo de los contenidos objetivos de pensamiento, en especial del pensamiento científico y del pensamiento poético y de las obras de arte. También pueden considerarse inquilinos de este mundo aquellas relaciones internas entre productos simbólicos, que todavía aguardan ser descubiertas y desarrolladas por la mente humana. Como ejemplos se encuentran instituciones sociales y obras de arte.

Así es como la teoría de los tres mundos hace que exista una relación entre cada uno de ellos permitiendo la elección del Actor que va a depender en los aspectos de la posible racionalización de su acción. El Actor realiza un fin o hace que se produzca el estado de cosas deseando una situación de los medios más congruentes y aplicándolos de manera adecuada.

De esta forma se concluye diciendo que los tres mundos constituyen conjuntamente el sistema de referencia que los participantes suponen en común en los procesos de comunicación. Con este sistema de referencia los participantes determinan qué es posible entender.

En los siguientes incisos se explicara cómo surge y cómo se desarrolla la Opinión Pública a través de la historia y cómo por medio de ella el hombre va evolucionando.

1.5 La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública

Una vez que se han explicado las Teorías de Sistemas, Social de la Comunicación y la de Mediación Social de Martín Serrano, así como la de la Acción Comunicativa de Junger Hebermas se verá la Naturaleza de la Opinión Pública no sin antes dar la definición de ésta.

El término Opinión Pública ha sido conceptualizado en diversas disciplinas y periodos históricos, pero muy pocos estudios han abordado el tema sólo desde lo propiamente comunicativo ya que en su mayoría lo ven desde una perspectiva sociológica. En los siguientes párrafos se harán planteamientos para demostrar que la Opinión Pública es un fenómeno que tiene que ver con la comunicación.

Como se ha demostrado a través de las ciencias sociales y biológicas, la comunicación es una conquista de la evolución de las especies que tiene como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida, las diversas formas de comunicación humana se consideran como una conquista de la evolución humana que le ha permitido desarrollar una vida social que se ha sobrepuesto dialécticamente al individuo concreto y se ha visto que la comunicación social está equifinalizada a la sobrevivencia del género humano y no sólo del individuo.

En el caso de la evolución del lenguaje hablado no es un rasgo que diferencie a los hombres del resto de los animales. El estudio de grabaciones de sonidos emitidos por animales y reproducidos para comprender sus respuestas señala que las variaciones en las emisiones oral pueden indicar el sexo del emisor, el grupo al que pertenece y otros aspectos de sus relaciones sociales.

Respecto al lenguaje de los animales no se pretende decir que tenga un idioma real, como el de los humanos, sino que comunican sus sensaciones y necesidades por otros medios que no son precisamente la palabra articulada.

"Se puede afirmar que los animales "hablan" porque así se deduce según su manera de obrar"¹⁸. Los caballos, por ejemplo, relinchando y valiéndose de otros medios, se entienden entre sí y se esfuerzan en ser comprendidos por sus amos. Los perros saben también dar a conocer, ya por la mímica de sus movimientos, por su manera de ladrar y aullar, lo que sienten o quieren, lo que les gusta y lo que no.

Así como en los animales, a lo largo de la historia y transformación del hombre "siempre ha estado presente la comunicación como un hecho concreto que se realiza en su vida cotidiana, no sólo de éste sino de la sociedad a la que pertenece, es decir, desde que el hombre surge como especie, busca la forma de sobrevivir"¹⁹, para ello necesita no sólo de su entorno ecológico, el que le permitirá alimentarse, sino de sus compañeros de raza. La propia vida va enseñándole que él solo no puede satisfacer sus necesidades, por lo que forma grupos y alianzas destinadas a mejorar su nivel de vida.

La comunicación es un hecho social que se encuentra con los fines últimos de la especie humana, es importante para su desarrollo, formación y existencia ininterrumpida de los grupos y sus relaciones entre sí para que de esta forma conserve su territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales, además es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, ya que permite la transmisión de las costumbres, hábitos de las actividades y de los avances en las diferentes razas.

¹⁸ Lenguaje de los animales Tomo 6 p. 242

La Opinión Pública es un fenómeno humano ya que se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta manera tiene pertenencia en estos grupos.

Los primeros humanos formaron grupos para satisfacer mejor sus necesidades, de alguna manera esto no se hubiera logrado sin la ayuda de la habilidad de comunicación que tenían ya que no solo les permitió relacionarse entre ellos sino también con otros grupos. En la actualidad para que una sociedad funcione adecuadamente esta formada en grupos y cada uno de los individuos que integran la sociedad tiene un fin, un propósito y un objetivo como lo es el caso de la institución Banobras, ésta no solo tiene que ver entre sus integrantes sino que mantiene comunicación con las personas que están involucradas con la empresa y con aquellos que requieren de sus servicios.

Como parte de este 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 es una expresión son datos no significantes, un fenómeno no nombrado no es conocido"²⁰. Por ello, en el estudio de Opinión Pública son tan importantes las expresiones emitidas por los sujetos.

Por ello se conocerá la opinión de los trabajadores de Banobras con respecto a las repercusiones que trae consigo el nuevo horario laboral, de esta forma se conocerá los gustos, disgustos.

¹⁹ Torres Lima, Héctor Jesús. Apuntes sobre Opinión Pública, p. 2

1.5.1 Identificación y relación entre los elementos del Sistema Opinión Pública

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

La Opinión Pública tiene como instrumento a la expresión para llevar a cabo el consenso o disenso de los asuntos de interés público, sólo a través de ella se puede analizar por el grupo social a partir de la expresión por lo que forma parte del Sistema Comunicativo, sin que implique que no pueda establecer relaciones solidarias, causales o específicas con otros sistemas.

La relación entre Opinión Pública y el Sistema Comunicativo se establece bajo las condiciones del Modelo Dialéctico de la Comunicación propuestas por Manuel Martín Serrano, al afirmar que la Opinión Pública es un sistema porque ésta cumple con los parámetros establecidos en cuanto a **identificación, relación y selección de sus componentes**.

La Opinión Pública forma parte del Sistema Comunicativo porque su único instrumento es la expresión y éste es el elemento definitorio de ambos sistemas. Para establecer sus componentes del Sistema Opinión Pública se tomará la Teoría de Sistemas y el Modelo Dialéctico de la Comunicación –propuesta por Martín Serrano– con el propósito de establecer la selección, relaciones y distinción entre los componentes en la

²⁰ Ibid., p. 4

organización y funcionamiento del Sistema Opinión Pública, considerándolo, desde una perspectiva global, como un subsistema perteneciente al Sistema Comunicativo ya que comparte con él a sus elementos estructurales.

1.5.2 Componentes del Sistema Opinión Pública

Los componentes del Sistema Opinión Pública son los actores, los instrumentos, las representaciones y las expresiones pues según Martín Serrano en sus teorías de Sistemas y del Modelo Dialéctico para formar parte de éste debe existir y tener elementos que tengan relación, identificación y organización entre ellos.

De esta forma los componentes del Sistema Opinión Pública se clasifican en:

- Grupo social en el cual están inmersos los actores del sistema: de acuerdo al objeto de estudio de esta investigación sobre las repercusiones que causa el nuevo horario laboral, se sabrán las opiniones de los trabajadores de Banobras Así es como estas personas representan el grupo social.
- Instrumentos, biológicos y/o tecnológicos mediante los cuales se expresa la opinión: las personas que integran la institución Banobras.
- Expresiones, mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los individuos que conforman el grupo social acerca del tema de debate: se sabrá las opiniones de los trabajadores de Banobras.

- Representaciones, que orientarán y definirán la opinión del grupo social, ello con base a la experiencia, intereses y circunstancias del individuo con respecto a su grupo social.

- Las cinco temáticas que se han definido como “lo público”
 1. La sobrevivencia del grupo social

 2. La producción de bienes materiales e inmateriales

 3. La conservación de la propiedad privada (territorio, medios de producción y mercancías o bienes)

 4. El estado (ejercicio de poder y sus consecuentes formas de acción)

 5. La cultura

La consideración de los cuatro elementos estructurales del Modelo Dialéctico de la Comunicación como componentes, también estructurales, del Sistema Opinión Pública es explicable desde el punto de vista de que, “la Opinión Pública es un subsistema del Sistema Comunicativo, por lo tanto cualquier proceso de comunicación debe de contar con estos cuatro elementos que son los que lo hacen posible”²¹.

²¹ Ibid., p. 6

Las relaciones que hay entre los Componentes del Modelo Dialéctico de la Comunicación son solidarias, causales y específicas, las cuales también se pueden dar entre el Sistema Opinión Pública con el mismo Sistema de Comunicación, o entre el primero con otros sistemas ajenos.

Todos los componentes pertenecen al Sistema Opinión Pública ya que su existencia es necesaria para que funcione o permanezca organizado el sistema.

De esta forma se concluye con la definición de la Opinión Pública como las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público. Tomando como base esta definición en el siguiente inciso se analizarán las expresiones de los individuos del grupo social que hagan referencia a:

- a) La sobrevivencia (tanto del grupo social como de las industrias)
- b) La producción de bienes materiales e inmateriales
- c) La conservación de la propiedad privada
- d) El estado
- e) La cultura

Una vez explicada la Opinión Pública dentro del Sistema Comunicativo se verá como ha ido cambiando a través de la Comunidad Primitiva, Egiptia, Grecia y Roma, Renacimiento y Capitalismo.

1.6 Antecedentes Históricos de la Opinión pública

En este apartado se explicará a la Opinión Pública que ya existía en la Comunidad Primitiva y aunque en ese entonces se veía como un fenómeno existía ya una trascendencia espiritual y formaba parte de la vida de cada persona.

1.6.1 La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva

El hombre ha sido siempre un fabricante de herramientas, la mayor parte de los utensilios y armas del hombre primitivo eran de piedra, razón por la cual este periodo se denomina Edad de la Piedra. Por su extraordinaria duración, a lo largo de la cual el hombre hizo grandes progresos, se divide en dos fases: Paleolítico y Neolítico. El hombre cazador se transformó en cultivador y agricultor.

El hombre, ha tenido la necesidad de buscar, y de construir espacios que lo protegieran del viento y de la lluvia, del frío y del calor, de los demás animales y de otros hombres.

Para su sobrevivencia, los primeros hombres tuvieron que aprender a esculpir herramientas que le permitieran hacerle frente a la naturaleza, es decir para poder cazar animales, recolectar granos, o pescar.

Las primeras muestras de la cultura humana se tiene en el período paleolítico hasta que surgió el homo sapiens.

En el Paleolítico, periodo caracterizado por el tallado de la piedra, se inicia y desarrolla el lento proceso de homonización, caracterizado por la conquista de la posición erecta, la liberación de las manos y su correlación con el cerebro, y el desarrollo de las estructuras cerebrales.

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

El fuego fue uno de los descubrimientos más importantes realizados por el hombre antiguo. No sólo le permitió estar caliente cuando las temperaturas eran mucho más bajas que hoy, sino que le resultó muy útil para alejar a las fieras, asar la carne y endurecer las puntas de las lanzas y venablos de palo.

Antes de aprender a encender el fuego, posiblemente aprovechó fuegos ocasionales causados por el rayo. El gran paso hacia delante se dio cuando el hombre antiguo descubrió cómo obtener fuego para su uso propio frotando dos palos hasta que brotaba una llamita. "La huella más antigua que se conoce data de hace 250 000 años"²².

En el Paleolítico medio, en Europa y Oriente Medio, surge el hombre de Neanderthal, que alcanzaba una capacidad craneal media de 1.450 centímetros cúbicos, presentaban mandíbulas enormes y prominentes, grandes incisivos, robustos, frente huidizas, cabezas elípticas con un peculiar moño óseo en la parte trasera, cuellos cortos y huesos sólidos en brazos y piernas²³.

²² Hombres Primitivos. Altea. P.16

²³ Historia del Arte, no. 37. P 16

Los hombres del Neanderthal eran similares a los de hoy " si se vistiesen con ropas actuales, no llamarían la atención. Sólo serían un poco más bajos, más rechonchos y corpulentos que el hombre medio actual"²⁴. Estos hombres poseían los primeros rasgos puramente humanos: se preocupaban por los desvalidos, enterraban con cuidado a sus muertos.

Eran hombres que practicaban la caza mayor, enterraban a sus muertos y poseían ya incipientes sentimentales protorreligiosos.

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

"El tiempo del desarrollo se tornó consiente de su propia existencia y de su separación de los demás seres de la naturaleza, lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión)²⁵.

Los primeros referentes que el homo sapiens dejó en paredes y techos de galerías subterráneas, son dibujos superpuestos, algunos a escala natural, o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, íbices, jabalíes, bóvidos salvajes.

El estilo de pinturas es conocido, por la localización de las cavernas exhibiendo huellas de varias influencias diferentes, "tanto de las incisiones y esculturas en hueso del Periodo Aurignaciense como de las estatuillas de la Cultura Gravettiana"²⁶. Estas pinturas constituyen la evidencia más emocionante de los primeros hechos artísticos del hombre.

²⁴ Op cit. "Hombres..." p 18

²⁵ Op cit "Historia del arte" p 4

²⁶ Lommel Andreas. El Arte Prehistórico y Primitivo, Divisao, Brasil p 15

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

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

"El hombre, el uso y la manufactura de artefactos y la abstracción han alcanzado un nivel de desarrollo muy especial. Con la ayuda de un cerebro masivo ha internalizado su comportamiento a través de procesos complejos de pensamiento abstracto: el lenguaje, la filosofía y las matemáticas"²⁷.

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

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

²⁷ Historia del Arte, no. 37 Planeta, p 96

En estas sociedades, requieren del conocimiento detallado y de la habilidad de predecir la conducta de los animales que constituyen su alimentación. Por lo anterior es posible deducir que los primeros referentes en la comunicación del hombre fueran animales.

La caza, en los tiempos más primitivos, cuando el hombre todavía era más débil que su presa, debe haber exigido la máxima concentración física y mental. Esta concentración y la situación de dependencia del hombre a su ambiente natural produjeron una actitud mental específica, debido a que la inferioridad del ser humano precisaba ser compensada por un sentido de superioridad inducido artificialmente por una exacerbación del ego.

La actitud del cazador en relación al medio es radicalmente diferente a la del agricultor primitivo. El agricultor siembra y cosecha; se ocupa de una economía productiva. Comprende que sólo se obtiene algo cuando se trabaja para eso. El cazador se apodera de lo que encuentra; recoge, por así decirlo, sin sembrar. El agricultor primitivo, por otro lado, posee una mentalidad más realista. Percibe rápidamente que la vida irrumpe de la muerte y que, sin ésta, no puede existir. El cazador no produce; participa, toma parte de la vida de su ambiente. Mata al animal que necesita, dejando a la naturaleza la multiplicación.

El cazador se siente unido a su naturaleza. Su visión del mundo es la de una entidad espiritual y material. Muy lentamente logra separarse de su medio ambiente obteniendo de esta manera una conciencia de sí, como individuo distinto del mundo de la naturaleza. Gradualmente expresa ese sentimiento de distinción por medio del arte, aunque permaneciendo ligado íntimamente con la naturaleza. Procura imponer la fuerza de su intelecto al medio que lo rodea, ya que la noción de un mundo espiritual, capaz de ser influenciado por el hombre, es una invención del cazador.

Por lo que hasta el momento se conoce de las manifestaciones comunicativas a través del arte del período paleolítico, no se narra nada, sino que se limita presentar o representar a partir de los animales el paralelismo entre vida y muerte.

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

El hombre era un ser dependiente de su medio natural, que consumía y destruía, obligado a desplazarse en busca de alimentos. Durante el Neolítico, el hombre varió sus relaciones con la naturaleza: de cazador y pescador nómada pasó a ser agricultor, recolector sedentario y domesticador.

El hombre neolítico fundó los primeros poblados, convirtiéndose en sedentario, gracias a los cultivos de la tierra y a la domesticación de los animales.

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

El sedentarismo tuvo una enorme importancia en el desarrollo de las sociedades más complejas, con economías más elaboradas y diversificadas y que comprendían a un número mucho mayor de individuos. A partir de las

primeras poblaciones se originaron las formas sociales y económicas; crearon economías cuyo componente principal era la producción de alimentos mediante la agricultura.

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

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

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

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

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

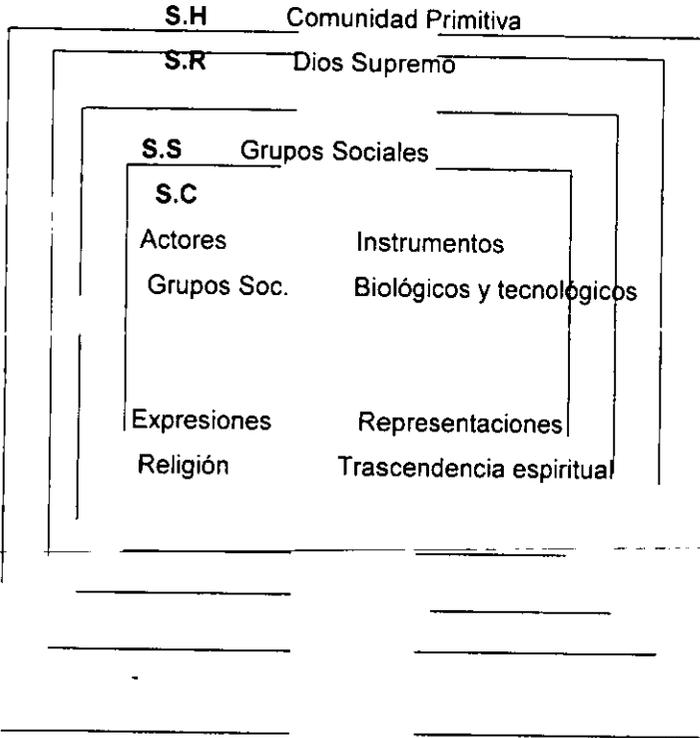
El ser humano es un ser social por naturaleza que cede su opción de libertad individual en pro de una libertad colectiva que le proporcionará a cambio protección, alimento y territorio.

De acuerdo al Modelo de la "Cebolla" dentro de la Comunidad Primitiva cada sistema está compuesto por:

- Sistema Histórico (SH): Comunidad Primitiva
 - Sistema Referencial (SR): Dios supremo
 - Sistema Social (SS): Grupos Sociales
 - Sistema comunicativo (SC): Actores. grupos sociales
 - Instrumentos: biológicos y
tecnológicos
 - Expresiones: Religión
 - Representación: Trascendencia
-

Así es como queda integrado el modelo comunicativo en donde los actores quedan representados por el grupo social, en esta comunidad se dieron cuenta que para sobrevivir tenían que agruparse y crear instrumentos tanto biológicos como tecnológicos (armas) que les servirían para satisfacer sus necesidades. A estos grupos también les importaba la religión, las artes, por ello plasmaron sus manifestaciones en cuevas para dejar una trascendencia.

El esquema queda de la siguiente forma:



Una de las razones del progreso del hombre en la tierra ha sido su capacidad no sólo para sobrevivir al medio, sino también para dominarlo y cambiarlo según sus necesidades. El hombre vence al frío procurándose ropas, construyendo refugios y encendiendo fuego. Se alimenta cultivando la tierra y domesticando y sacrificando animales. Fabrica, además, herramientas y armas para servirse de ellas. Aparte, el ser humano deja sus primeras manifestaciones artísticas en forma de figuras dibujadas en las paredes de las cuevas

El Estado como conformación política económica y social proporciona los tres elementos mencionados. Si bien el vivir en grupo no es una característica privativa del ser humano sino una conquista biológica y evolutiva de carácter filogenético del hombre.

El empleo de utensilios y armas pasó por tres fases sucesivas:

- Selección
- Adaptación e
- Invención

Primero seleccionaba un objeto natural que utilizaba para sus fines; este era el caso, por ejemplo, de la piedra que le permitía triturar cosas. De ahí pasó a adaptar esos objetos a sus necesidades y empezó así a afilar cantos para darles un borde más cortante. Finalmente, inventó objetos que no existían en la naturaleza, para servirse de ellos, como el arco con que se lanza la flecha.

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

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

1.- La protección de los individuos frente a la naturaleza y otros grupos.

2.- El abastecimiento de alimentos.

3.- La posesión de un territorio.

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

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

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

La mayor parte de los utensilios y armas del hombre primitivo eran de piedra, razón por la cual este período se denomina Edad de Piedra. Por su extraordinaria duración, a lo largo de la cual el hombre hizo grandes progresos, se divide en dos fases: Paleolítico (piedra antigua) y Neolítica (piedra nueva). El hombre cazador se transformó en cultivador y agricultor en el Neolítico o Nueva Edad de la Piedra.

La extensión de comunidades agrícolas en lo que se ha llamado Edad Neolítica, se desarrolló durante un prolongado período. Si se contempla el progreso del hombre como una vista panorámica, es fácil de entender los acontecimientos como una serie de pasos hacia delante.

Puede hablarse así de períodos históricos como la egipcia, Grecia y Roma, la Edad Media, Renacimiento y Capitalismo. El progreso es siempre gradual y ritmo de avance en el mundo antiguo. Por ello, en los siguientes capítulos se retomarán cada una de las etapas antes mencionadas.

1.6.2 La Opinión Pública en Egipto

Desde la etapa del Neolítico se habían conformado en Egipto pequeñas ciudades que mantenían constantes pugnas entre sí. Los asentamientos se remontan cuando existían dos culturas, la primera denominada Alto Egipto, ubicado en el sur, y la segunda en el Bajo Egipto. Su organización política giraba en torno a los **nomos** o **clanes**; pero no se puede hablar de unidad política hasta aproximadamente 3 200 años a. de n. e., cuando el rey Menes intentó la unificación.

El estudio de las 10 dinastías que gobernaron Egipto durante la etapa del Alto Imperio, permite establecer que fue una época de constantes cambios políticos y sociales.

En varias ocasiones la capital fue cambiada de Tinis a Menfis, después a Heliópolis y posteriormente a Herakleópolis. "Este continuo cambio de sede del gobierno es una muestra de las grandes convulsiones sociales que tuvieron lugar durante este periodo"²⁸.

Tres faraones: **Keops, Kefrén y Micerinos** eternizaron su nombre en esta etapa, por haber construido sus tumbaspirámides en el Valle de Gizeh. Los faraones en esta etapa gobernaban mediante una burocracia

²⁸ Rodríguez Alfonso. Historia. P 41

bien organizada: "los faraones tenían por norma dar empleo, no de acuerdo con los privilegios adquiridos, sino según las aptitudes de cada quien"²⁹.

El Bajo Imperio formó un ejército con el cual no sólo pudieron proporcionar seguridad a sus fronteras, sino que tuvieron la capacidad de iniciar conquistas. Nubia, Palestina, Siria y Chipre fueron algunas de las posesiones logradas por los faraones Tutmosis I, Tutmois II y Amenofis III.

En este periodo el faraón Amenofis IV quiso imponer un culto monoteísta en torno al dios Atón (Sol); incluso trasladó la capital a la ciudad de Ikhataton. Esta reforma suscitó una oposición entre el clero, que veía amenazados sus privilegios. A la muerte de Amenofis su sucesor, Tutankamón reinstaló la capital en Tebas y retornó al culto politeísta de Amón Ra.

Bajo el gobierno de Ramsés II, Tebas alcanzó su máximo esplendor en las artes, ciencias y en el desarrollo social.

El inicio de cada reinado suponía la vuelta al principio al año I, es decir, cada faraón comenzaba un año nuevo.

El nombre faraón aplicado a los monarcas de Egipto, se debe a la reiterada mención que se hace de este personaje real en la Biblia, libro sagrado de los judíos. Al mandatario egipcio se le consideraba de origen divino durante su coronación las ceremonias estaban encaminadas a confirmar los aspectos sagrados de su actividad en la tierra.

²⁹ Ibid. P 42

El faraón organizó a través del tiempo su propio culto que se convirtió en religión oficial del Estado, al frente de la cual se encontraba el faraón, considerado hijo del sol y representante de Dios sobre la tierra.

Una minoría de nobles, militares, sacerdotes y funcionarios reales se organizaban en torno al monarca con la finalidad de mantener el dominio sobre la población. El faraón se rodeaba de un gran número de escribas y funcionarios menores que le ayudaban en la tarea de administrar el imperio.

El reino estaba dividido en clanes con la finalidad de gobernarlo fácilmente, en cada uno de estos territorios el mandatario nombraba a un príncipe. En las ciudades existían los tribunales de justicia, las leyes eran dictadas por el faraón y su cumplimiento abarcaba desde las multas, privación de la libertad.

En relación a la estructura social el personaje que ocupaba el máximo rango social era el rey, quien era tenido por un dios o emisario de un dios y, por tanto, digno de adoración. Estrechamente ligado al dios-halcón Horus, primer dios del estado egipcio, el faraón estaba más cerca de los dioses que de los hombres: era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia. Su venida significaba la renovación de la primera creación, el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. Cualquier cambio en el trono no era algo exclusivamente temporal. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo³⁰.

El clero tenía como función 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.

³⁰ Historia del Arte, no. 40 p 74

“Para los egipcios la vida en la tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero, para lograrla, el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder”³¹.

A través de esta reseña histórica de la cultura Egipcia se puede adaptar a las diferentes Teorías con sus elementos que se han estudiado en los incisos anteriores, tales como:

- Teoría General de Sistemas
- Teoría Social de la comunicación
- Modelo Dialéctico de la Comunicación

- Actores
- Instrumentos
- Expresiones
- Representaciones

Según lo anterior se puede decir que la cultura Egipcia es un sistema ya que se encuentran testimonios que nos dicen y confirman que si existió, además tuvo una organización establecida para que su sociedad pudiera regirse eficazmente. Sus faraones eran optativos puesto que a la desaparición de éste, aparecía uno nuevo y no por ello la sociedad dejaba de existir.

³¹ Gallo Romo, Olga. Ubicación sistémica de la Opinión Pública. Tesis de maestría: En proceso.

Los Actores en esta cultura eran los faraones y la sociedad egipcia, los instrumentos eran tanto biológicos como tecnológicos puesto que los egipcios por su propia voluntad construían las pirámides donde momificaban a sus faraones relacionando esto, surgen las expresiones que era la muerte y por último se encuentran las representaciones que eran la trascendencia que guiaba a la acción, representación y cognición, en el Antiguo Egipto se basaban fundamentalmente en los murales y representaciones de la vida cotidiana hallados en los monumentos funerarios.

De acuerdo a lo antes mencionado se tiene que:

Sistema Histórico (SH): Egipto

Sistema Referencial (SR): Dios

Sistema Social (SS): Monarquía

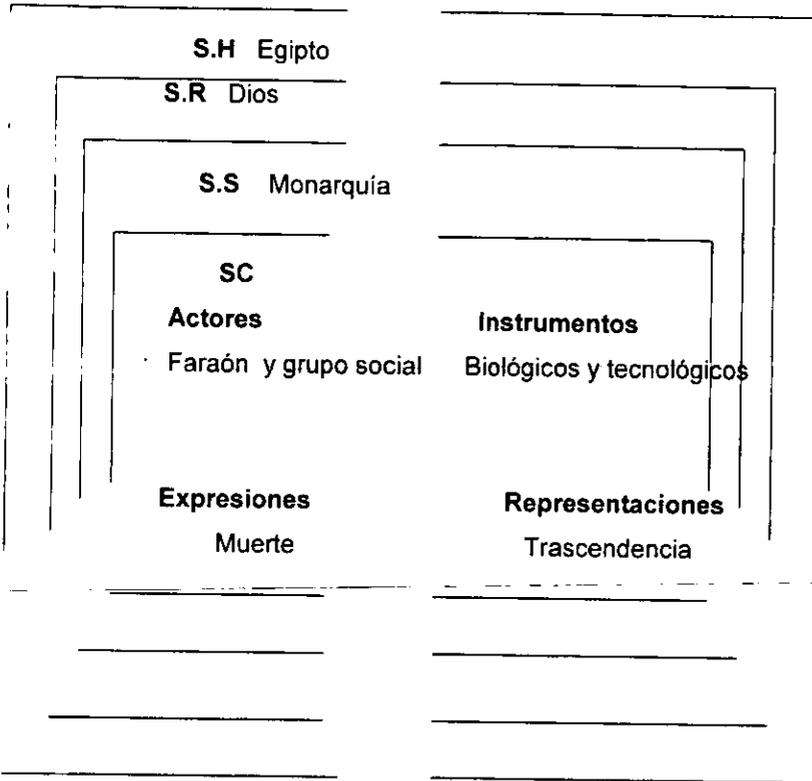
Sistema Comunicativo: Actores: grupos sociales

Instrumentos: biológicos y tecnológicos

Expresiones: religión, muerte, arte

Representación: trascendencia espiritual

Quedando el esquema de la siguiente forma:



Así es como la Opinión Pública estuvo presente en esta civilización, en seguida se presentará a Grecia y Roma.

1.6.3 La Opinión Pública en Grecia y Roma

Con la aparición de los griegos la historia del mundo cobra una nueva vida, el individuo surge en primer plano, desplazando a los súbditos sin rostro sometidos por los omnipotentes monarcas. El pueblo griego, como el

romano, formaba parte del gran movimiento de tribus indoeuropeas en marcha hacia el viejo continente. Sin embargo, los griegos no hallaron la tierra deshabitada cuando llegaron a ella desde el norte: en el sur de lo que hoy es Grecia, así como en Creta, había una gran civilización anterior a la Edad de Bronce.

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

- 1) La comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad.
- 2) Estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad.
- 3) De esta discusión puede resultar cierto grado de acuerdo.
- 4) El consenso será la base de la acción pública, se supone que las opiniones de la mayor a tienen el control, pero las minorías reciben protección.

“Al hablar de repúblicas democráticas se supone que los asuntos de interés público se resuelven mediante el consenso ciudadano y no por imposición soberana o gubernamental”³².

En Esparta y Roma la Opinión Pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, tenía su expresión en las Asambleas, Comicios, Plebiscitos o en charlas informales de los ciudadanos reconocidos en los diversos ágoras de la ciudad.

La Opinión Pública, 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 ya que se daba por hecho que la voluntad social era indestructible.

³² Ibid. P 13

El ejercicio ciudadano de la Opinión Pública tenía una estrecha vinculación con la conformación estamental propias de las repúblicas democráticas, dentro de las cuales suele considerarse la opinión de los ciudadanos para cualquier toma de decisión que afecte al grupo social. Los griegos tenían muchos esclavos, a los que no se permitía el voto. Cada hombre libre tenía derecho de voto junto con el de asistir en persona a las asambleas de gobierno, derecho al que jamás renunciaba. Para que todos los hombres libres se representaran a sí mismos en el gobierno, asistían a los debates públicos, votaban sobre cada caso concreto, y eran personalmente responsables del cumplimiento de las leyes.

Se produjo de este modo el paso de la estructura aristocrática, basada en la nobleza de sangre, a la timocrática (del griego *timé*, censo, y *krátos*, poder). Según esta nueva forma de gobierno, en efecto, todo ciudadano tenía derecho a participar en la vida política en medida proporcional al mismo censo. Naturalmente, esta reforma satisfacía sólo a una parte limitada del pueblo, a los más ricos, y dejaba casi invariables las condiciones de la gran masa. Sin embargo, se dio un notable paso adelante, y aunque en algunos estados constituyó la culminación del proceso evolutivo del régimen político, en otros, como en Atenas, no fue más que el punto de partida hacia un ordenamiento democrático.

En muy raras ocasiones los conflictos sociales se resolvieron de modo pacífico. Las más de las veces se desencadenaron luchas que llegaron a degenerar en guerra civil. Para paliar tales conflictos, las ciudades recurrieron con frecuencia a la gestión de hombres de notable prestigio, a los que se confiaba el gobierno durante algunos años con poderes absolutos. Desempeñaron la función de árbitros y moderadores entre las facciones en lucha y la tarea de repartir equitativamente derechos y deberes de todos los ciudadanos. Además fueron encargados de redactar leyes escritas. De este modo fue posible garantizar la igualdad de interpretación y aplicación de la justicia por todos, y se puso fin a los abusos

a que daba lugar la tradición jurídica oral, de la que los nobles habían sido únicos depositarios.

La Opinión Pública era el instrumento de mayor importancia y predominancia en el debate, principalmente, de los asuntos políticos del Estado que implicaban las formas y el ejercicio del poder que era llevada a cabo por los ciudadanos que buscaban conseguir el consenso a través de los canales y medios permitidos de expresión de la opinión mediante la libre expresión se legitimaba el poder político y se obtenía el mayor bienestar público.

En las repúblicas democráticas, la Opinión Pública legitima al poder político, y avala las decisiones que los representantes favorecen con base en los intereses de sus representados. Como prueba de ello Platón, al describir su concepción del Estado Ideal, propone a la Opinión Pública como el medio de enlace entre las decisiones ciudadanas y la ejecución gubernamental: " El Estado será el garante del equilibrio y se apoderará de todas las funciones gestoras que emanen de las decisiones de la Asamblea"³³.

Los caracteres mismos de la democracia favorecieron el desarrollo de la elocuencia y la aparición de grandes oradores, "entre ellos el primer Pericles, de cuyos discursos ha quedado como un eco en la historia de Tucídides"³⁴.

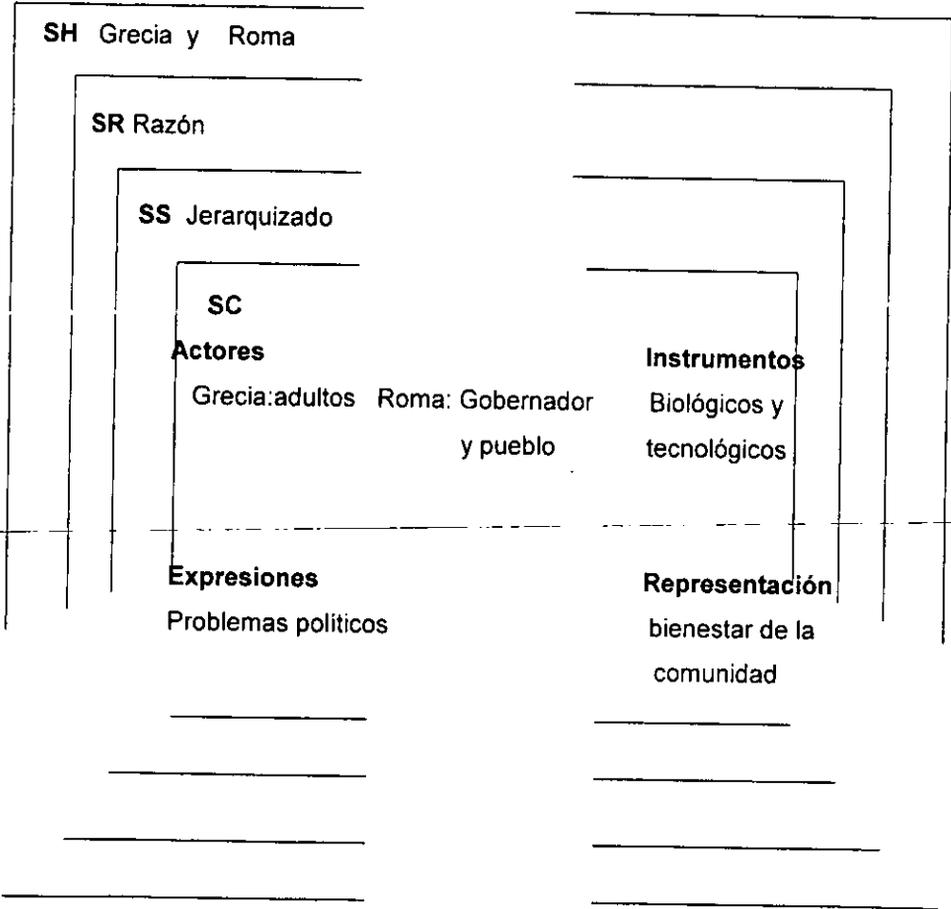
La política no era el único referente de la Opinión Pública en las repúblicas Griega y Romana, sólo que era el tema que con mayor frecuencia ocupaba su tiempo. De este periodo hay tres aspectos importantes:

- 1) La expresión de la Opinión Pública es una forma de comunicación del grupo social que recurre a la retórica e implica el discurso de un orador

³³ Rousseau, Jean Jacquez. El Contrato Social. P. 55

³⁴ Historia Universal., p. 183

Quedando el esquema :



Posteriormente surge el Medievo que separa el mundo de la Antigüedad de la época moderna. Durante los años que media entre la caída de Grecia y Roma, floreció una nueva sociedad que se basaba en la capacidad del cristianismo para atraer a hombres y mujeres, sin distinción de raza, lengua o beneficio material y de esta época es precisamente de la que se hablará en el siguiente inciso.

1.6.4 La Opinión Pública en la Edad Media

En la Edad Media el referente de la Opinión Pública cambió de lo político a lo religioso.

Una y otra vez tribus sedientas de sangre fueron progresivamente amansadas y catequizadas por los misioneros del cristianismo. Una vez convertidas, estas tribus abandonaron sus formas de vida paganas y entregaron a la construcción de templos y catedrales. Con todo, este imperio cristiano se mantenía sólo por la espada, y por ella se batía en retirada el enemigo de Cristo. Así fue como nació la idea de que pueblos y naciones podían vivir juntos en armonía por su común acuerdo.

Después de ocho siglos de dominación del imperio Romano surge el Cristianismo que instaura su Iglesia y respalda su dominio en el poder divino que Dios otorgó a su discípulo Pedro y que éste a su vez delegó en otros, transmitiéndose este poder de generación en generación.

Durante la Edad media la Iglesia alcanzó su importancia de riqueza y poder desde la cual elevó las estilizadas catedrales de esta Edad de la Fe. La Iglesia triunfó frente a todas las dificultades y enemigos.

En el occidente católico la riqueza fue temprano motivo de abuso, haciendo que monjes reformadores como los de Cluny se alzara para recordar a la Iglesia su cometido.

Según Manuel Martín Serrano, en la Edad Media predominaba el Modelo Cultural de la Mediación denominado "Modelo de Dios", el cual ubica como elemento ordenador del hombre y de la naturaleza a Dios, éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra: los Reyes o Señores Feudales 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"³⁶.

Pedro al morir debe transferir este poder divino a otro y así sucesivamente. De esta manera los reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista del que hacían objeto a sus gobernados, aunando al poder político el poder religioso envistiéndose de la divinidad transmitida por generaciones consiguiendo, dominar a pueblos enteros no sólo política, económica y bélicamente, sino también religiosamente sin ningún cargo de consciencia.

La Opinión Pública no posee a sentido en ninguna de las cuatro temáticas restantes en que se ha clasificado a lo público, la importancia recaía completa y totalmente en la temática cultural y, específicamente, en el matiz religioso.

Con este tipo de ideas se obligaban al pueblo a que sus pensamientos y acciones giraran en torno a convicciones de humildad y aceptación, ya que mientras más sufrieran en este mundo terrenal tendrían mayor oportunidad de ocupar un lugar privilegiado en el reino de los cielos en donde les esperaba la vida eterna colmada de felicidad.

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

³⁶ Ibid. P 41

de obediencia, humildad y aceptación que supieron imponer al grupo social los representantes de la Iglesia.

Durante lo más profundo de la Edad Media, tiempo en que la cristiandad luchó por la supervivencia, la Iglesia llevó adelante su obra educativa y organizadora. Los clérigos fueron casi los únicos que sabían leer y escribir, por lo que los reyes bárbaros tenían que depender de ellos para la administración de sus estados una vez que el apasionamiento de la conquista hubo cedido.

· La Iglesia era la única vía de promoción social para un joven de talento que quisiera ascender de lo más bajo hasta una posición de poder e influencia. Por ello la Iglesia nunca estuvo falta de hombres de talento, y aún reforzó más este proceso natural con la pujanza de los ideales monásticos.

De este período se rescatan tres aspectos:

- 1) El referente más importante de la Edad Media era la Fe, es la que asegura la sobrevivencia eterna de los individuos en sí mismos.
- 2) La expresión de la Opinión Pública puede tener, además de la política, otros referentes 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 es garantía del saber verdadero o válido.

Según Manuel Martín Serrano, en la Edad Media los elementos de los sistemas eran:

Sistema Histórico (SH): Edad Media

Sistema Referencial (SR): Dios

Sistema Social (SS): Jerárquico

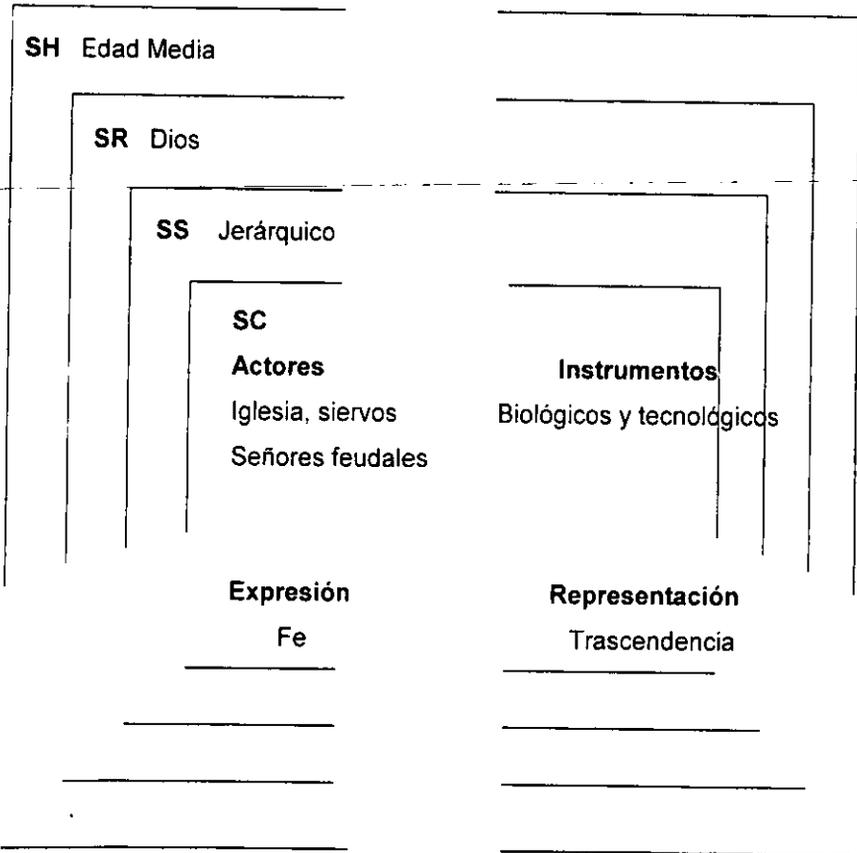
Sistema Comunicativo (SC): Actores: iglesia, siervos, señores feudales

Instrumentos: biológicos y tecnológicos

Expresión: fe

Representación: trascendencia

De esta forma el esquema queda representado de la siguiente manera:



A finales de la Edad Media comenzaron adelantos técnicos y científicos como la construcción de navíos oceánicos equipados para largas travesías. A partir de entonces se registra una notable penetración de los países occidentales en todas las partes del globo, pero de ello se hablara en el siguiente inciso.

1.6.5 La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo.

La Edad Media tiene su fin en el siglo XV, a partir de éste comienza el Renacimiento periodo en el que renacen las artes, la ciencia y la tecnología, que no habían encontrado cabida dentro del medioevo.

El rompimiento de las creencias en la Edad Media comenzó a gestarse, son los magos y los alquimistas quienes hacen uso razonamientos que marcan la transición hacia la filosofía de la naturaleza Renacentista. La quiebra del concepto medieval del medio natural, y de los fenómenos tenidos por naturales, tuvo que ver con el perfeccionamiento de un utensilio: las lentes. La que pusieron de manifiesto que existía otro mundo natural donde regia el orden y alentaba la vida; y que por encima del umbral visual se extendían en el espacio un número excesivo de astros. El microscopio y el telescopio quebrantaron la fe en la imagen visual del mundo natural, en no menor medida que la imprenta quebró la imagen verbal del saber.

Este periodo se caracteriza por un cambio en la visión del mundo y en los sentimientos que en muchos sentidos puede ser interpretado como una anticipación inmediata de lo que hoy es el ser humano. Por primera vez se presenta la posibilidad de conocer con una cierta profundidad el aspecto físico y el medio de vida de los hombres de un tiempo pasado: las técnicas realistas en la pintura y en la escultura describieron rostros, casas y ciudades.

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

Esta época se caracteriza, en otro sentido, por una ampliación de los horizontes históricos y geográficos. Renacimiento quiere decir ante todo resurrección de las antiguas civilizaciones de Grecia y Roma. La lengua griega hacía tiempo que era enseñada en Italia y parecía como si la curiosidad y el espíritu de libre investigación que había caracterizado a la civilización Ateniense resurgiera con el estudio del idioma de los antiguos griegos.

El flujo de la cultura romana, por su parte, se hizo sentir también de una manera especial, el núcleo geográfico en el que la revolución cultural renacentista se haría más notable. A este hecho no eran ajenos fenómenos como la preponderancia del derecho romano, la utilización del latín por parte de algunos grupos sociales y la conservación de un gran número de edificios antiguos.

Peró también el horizonte geográfico del hombre renacentista se había visto ensanchado: aventureros, comerciantes y misioneros habían descubierto tierras hasta entonces desconocidas, alcanzando al tiempo las costas orientales de Asia tras circunnavegar el continente Africano.

El desarrollo de los conocimientos científicos había puesto en duda verdades que antaño se consideraban definitivas y que afectaban a cuestiones tan importantes como la forma de la tierra o el lugar del hombre en el universo. En este mismo contexto se produjeron importantes cambios en lo que a la vida y a las instituciones religiosas se refiere.

Estas circunstancias fueron toda una revolución histórica de carácter social, ya que propició un profundo cambio en las relaciones sociales y políticas del poder.

A partir de entonces encomienda a la naturaleza la función de fondo, y a las obras del hombre la función de figura. Se establece una distinción

entre las cosas, generadas a la naturaleza y sometidas a leyes, y los objetos fabricados, sometidos a las constricciones derivadas del designio humano en lo que incumbe a la Opinión Pública: Si Dios no existe, entonces el rey no tiene poder ni derecho divino sobre los demás.

Como ya no existía la promesa divina de vida eterna en el cielo se tuvo que buscar una nueva forma de organización social que permitiera una vida justa en la tierra así se originan nuevas formas de organización del Estado, basados en ceder el derecho individual en busca del derecho social, en el que todos los integrantes del grupo social estén debidamente representados. Y es, en el Renacimiento en donde el valor de la Opinión Pública se liga estrechamente al concepto de democracia, ya que es a través de ésta que el poder político adquiere legitimidad. La Opinión Pública cobra un matriz preponderantemente político, sin embargo, es considerada un objeto de estudio dada la importancia que representa para lograr la cohesión del grupo social y para la conformación e instauración de los nuevos regímenes políticos.

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

El reconocimiento de Opinión Pública en los hechos políticos, sociales y económicos supone la existencia de una esfera de hechos cuya dilucidación es inalcanzable a través del libre debate público llevado a cabo

por individuos de capacidad racional y discursiva que le permitirá lograr aquella verdad que estaba reservada a la revelación o a la autoridad.

Con el Renacimiento que deja atrás a lo religioso surge una nueva forma de gobierno que el hombre tiene del universo y de sí mismo, se decidió las formas de gobierno que abrigarán al concepto de democracia.

Hay que considerar que, si existen relaciones solidarias, causales y específicas entre Democracia y Opinión Pública para que exista en su amplio concepto la democracia, la Opinión Pública resulta un elemento imprescindible.

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

A partir del Renacimiento la Opinión Pública se ha ido enriqueciendo en cuanto a temas, el capitalismo, del siglo XV a la actualidad, las sociedades occidentales han transitado por dos modelos mediacionales más, posteriores al del Iluminismo: el de la tecnología y el del capitalismo monopólico en el Renacimiento la Opinión Pública, comenzaba a ocuparse de la propiedad privada y con la Revolución Industrial amplió su campo temático al de la producción de bienes materiales e inmateriales.

Los medios de formación de Opinión Pública no incluyen solamente política, sino otros muchos aspectos de la vida contemporánea, es decir asuntos que le conciernen a la sociedad.

Los medios de comunicación masiva han hecho un cambio en la Opinión Pública antes la intensión del ciudadano estaba concentrada sobre todo en los problemas locales, hoy en día, debe hacer frente a problemas de dimensiones globales desde las cuestiones de la localidad, el Estado y la Nación, hasta los problemas de la guerra, la paz, el comercio internacional y la organización mundial. Con esto han surgido dificultades en el proceso democrático y en la elaboración de opiniones.

Cada persona no puede cubrir el área total de sus intereses, se depende de fuentes indirectas y secundarias de información e interpretación así los datos e inferencias son modificados por quienes los proporcionan a través de la televisión, la prensa, el radio y el cine.

En la actual sociedad de masas, se transita con el modelo del Capitalismo Monopólico, lo cual implica la incursión de la Opinión Pública en las 5 temáticas ya propuestas, aunque cada una ocupa una determinada escala de prioridad de acuerdo al grupo social que se trate.

- 1) En el Iluminismo y en el Capitalismo los individuos hablan de lo que terrenalmente tienen, de las diferentes posibilidades de participar en el poder y de la forma de ejercerlo.
- 2) Se diferencia lo público (sobrevivencia del grupo social como tal) de lo privado (la sobrevivencia de las personas como individuos).
- 3) Surgen nuevas formas de organización social: la familia, la empresa, la iglesia, la escuela, el club, la confederación, el gremio, etc., como grupos sociales que son capaces de expresar opiniones.

- 4) Las sociedades renacentista y capitalista no son un solo grupo, sino varios y los individuos pertenecen al mismo tiempo a diversos grupos, donde pueden dar distintas opiniones.
- 5) Con los medios de comunicación masiva la expresión de la Opinión Pública se vuelve aún más diversa, contradictoria, plural y persuasora sobre diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobrevivencia del mismo grupo y que cobran importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que le afecten a esos otros grupos, por lo que cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros grupos a través del uso de los medios.

A continuación se presentan los elementos del Renacimiento y capitalismo según las teorías de Martín Serrano:

Sistema Histórico (SH): Renacimiento y capitalismo

Sistema Referencial (SR): Razón

Sistema Social (SS): Jerárquico

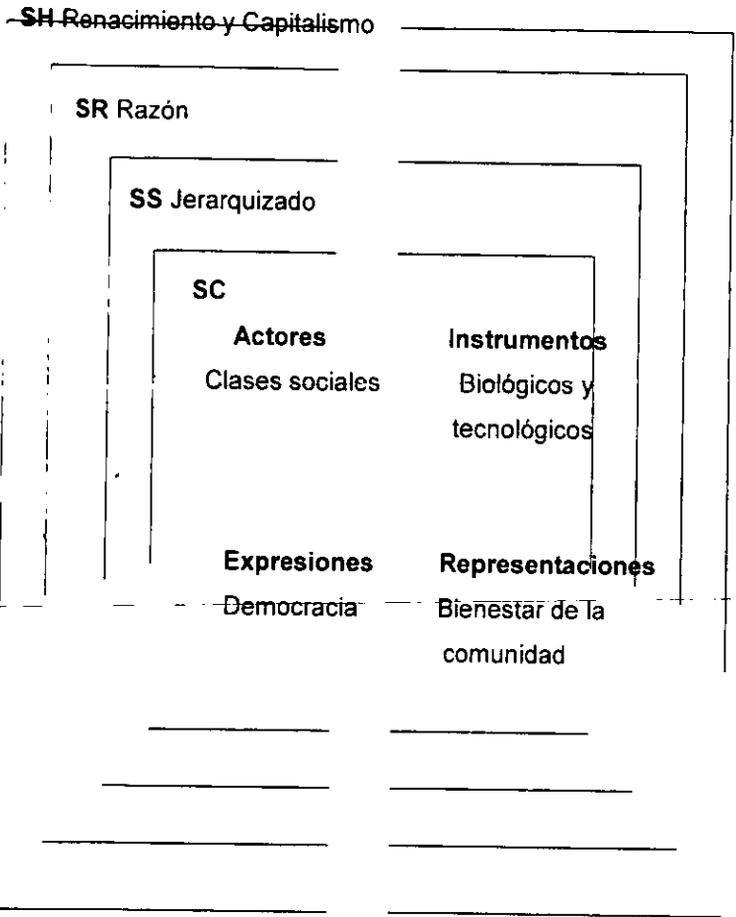
Sistema Comunicativo (SC): Actores: clases sociales

Instrumentos: biológicos y tecnológicos

Expresiones: democracia

Representaciones: bienestar de la comunidad

Queda representado de la siguiente forma:



Una vez que se ha explicado a la Opinión Pública a través de los referentes históricos como la Comunidad Primitiva, Egipto, Grecia – Roma, Renacimiento y Capitalismo, por último punto se verán las perspectivas actuales.

1.6.6 Perspectivas Actuales de la Opinión Pública.

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

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.

Utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer con cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan o hace, aclaran cómo el cambio de las sociedades han 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: muertes, guerras, enfermedades, religión, forma de vida cultural, política, economía, educación, relaciones sociales, medios de comunicación y emociones, en donde cada uno de éstos tiene tres variables: el grado de afectación a la sobrevivencia, el número de afectados y la cercanía a los receptores.

Los estudios de opinión pública que se realizan en los diferentes grupos sociales no sólo representan la aplicación de métodos y técnicas precisas y con ciertos grados de confiabilidad, sino que sirven, la mayoría de las veces para coadyuvar a la toma de decisiones de carácter político, económico y cultural.

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

A continuación se presentaran dos cuadros en los cuales se dará los referentes predominantes, las temáticas y las perspectivas de los diferentes periodos históricos, así como el manejo, la existencia y la utilidad de la comunicación.

LA COMUNICACIÓN

Manejo de la información	Es una facultad que aparece tempranamente en las especies, cuyo comportamiento recurre a la interacción.
El trabajo expresivo	Se puede dar en el propio organismo del actor o a través de expresiones que el propio cuerpo obtiene resaltando o incorporando al organismo características perceptibles.
Existencia Comunicativa	Para que exista la comunicación, es necesaria la participación de al menos dos actores, donde el emisor (Ego) tenga forzosamente que utilizar alguna sustancia expresiva, de lo contrario no podrá realizar un trabajo expresivo.
La comunicación Humana	Se refiere a los estados del propio actor y de su ecosistema natural, además hace referencia al ecosistema artificial, conformando el universo gnoseológico de la cultura, las ideas y los valores que los individuos producen. El hombre, al igual que algunas especies, utilizan cosas de la naturaleza como sustancias expresivas; pero también, fabrica objetos que le sirven como sustancias comunicativas.
Utilidad de la Comunicación	Es el hombre el que utiliza la comunicación para interactuar en sociedad y crear un sistema cultural y valorativo.

EVOLUCIÓN DE LOS REFERENTES DE LA OPINIÓN PÚBLICA

PERIODO	REFERENTE PREDOMINANTE	TEMÁTICA	PERSPECTIVA
Comunidad Primitiva	Defensa contra la naturaleza y otros grupos, y la consecución de alimento habitación y vestido.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervivencia 2. Producción de bienes materiales e inmateriales 	O.P como fenómeno
Cultura Egipcia	Fe Faraónica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trascendencia espiritual 2. Bienestar 3. Muerte 4. Producción de bienes 	O.P como fenómeno
Grecia y Roma	Política	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Estado (el ejercicio del poder y sus formas) 	O.P como fenómeno
Edad Media	Fe religiosa	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Cultura 	O.P como objeto de estudio
Renacimiento	Política y propiedad privada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conservación de la propiedad privada 2. El Estado (El ejercicio del poder y sus formas) 	O.P como objeto de estudio
Capitalismo	Dependerá de las circunstancias del grupo social y de sus intereses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervivencia del grupo social 2. Producción de bienes materiales e inmateriales 3. La conservación de la propiedad privada 4. El Estado (El ejercicio del poder y sus formas) 5. La Cultura 	O.P como objeto de estudio

CAPÍTULO II.
CONTEXTUALIZACIÓN DE BANOBRAS

CONTEXTUALIZACIÓN DE BANOBRAS

2.1 UBICACIÓN HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN.

El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos tiene 69 años de servir a las mejores causas de México. Durante estas décadas, su desempeño se ha orientado a dar respuesta a los retos del desarrollo económico y social de cada momento histórico conforme a las prioridades nacionales.

En 1933 se le encomendó a Banobras apoyar la reconstrucción del país, mediante el fomento a la industrialización y el desarrollo inmobiliario. El entonces Banco Nacional Hipotecario Urbano y de Obras Públicas fue la primera institución crediticia que emitió bonos para financiar el desarrollo.

Eran tiempos de construcción y reconstrucción de una nación que enfrentaba la caída de la actividad económica, producto del movimiento revolucionario y de los efectos sobre la economía mundial de la "Gran Depresión del 29".

Este escenario hacía indispensable conformar un Estado fuerte, rector, promotor y gestor del desarrollo. La Banca de Fomento sería un instrumento

importante para encauzar los esfuerzos de los gobiernos de la Revolución para alcanzar la estabilidad y el desarrollo deseado.

Superada la etapa más violenta de la Revolución y teniendo por delante nuevos retos derivados de una sociedad cada día menos rural y crecientemente urbana, se ampliaba el marco de acción de Banobras. Se establecían entre sus atribuciones el financiamiento de la obra pública y los servicios municipales, por ser estos los principales motores de la transformación material y social de la mayor parte de las poblaciones del país.

El financiamiento de pequeñas obras y servicios municipales, pero de gran significación para la población beneficiaria, serían la razón de ser de Banobras. Se delineaba así su vocación como Banco del Federalismo, que lo caracteriza hasta nuestros días.

2.1.1 DESARROLLO.

Durante la década de los cuarenta, en pleno proceso de industrialización del país, BANOBRAS profundiza en sus actividades de financiamiento inmobiliario y de ampliación de la infraestructura urbana. Sobresale el apoyo brindado a la planeación de la ciudad de México, básicamente en aspectos relacionados con las vialidades y la habitación popular.

En los años cincuenta, el Banco concentra sus esfuerzos en la atención de programas de vivienda popular, a través del Fondo de Habitaciones Populares. Asimismo, diversifica sus fuentes de fondeo, al incursionar en los mercados de dinero del exterior para captar recursos de bancos privados de los Estados Unidos.

El modelo de industrialización y sustitución de importaciones, requería contar con una amplia infraestructura de comunicaciones. De ahí que Banobras otorgara prioridad al financiamiento de enlaces estratégicos, como el Ferrocarril Chihuahua-Pacífico y la Autopista México- Puebla, y se incorporara como sujetos de crédito a contratistas de la obra pública.

En las décadas de los cincuenta y sesenta se le asigna a la institución la responsabilidad de construir los grandes conjuntos habitacionales del Distrito Federal e instalaciones de educación superior. Surgen Lomas de Sotelo, Villa Coapa, Juan de Dios Bátiz, el conjunto Monte de Piedad, Jardín Balbuena, la Unidad Nonoalco, Tlatelolco y Villa Olímpica, entre otras. Asimismo, construye vario edificios de la Universidad Nacional Autónoma de México, del Instituto Politécnico Nacional e importantes oficinas públicas.

En 1966, Banobras emite certificados de participación inmobiliaria para fondear programas de vivienda. Es en este año, al reformarse su Ley Orgánica, cuando la Institución cambia su razón social por la que actualmente ostenta: Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

Banobras inicia sus operaciones como agente financiero del Gobierno Federal en el año de 1970, con la contratación de líneas de crédito de la Banca de Desarrollo Multilateral, con el objetivo de financiar programas prioritarios de agua potable, vivienda, comunicaciones y transportes, entre otros.

En 1972, se crea el Fondo Fiduciario Federal de Fomento Municipal (FOMUN) para financiar en condiciones preferenciales el desarrollo de los ayuntamientos, primero con recursos fiscales y posteriormente con recursos de los organismos internacionales de fomento. Asimismo se constituye el Fondo de Inversiones Financieras para Agua Potable y Alcantarillado (FIFAPA), con la finalidad de dotar de estos servicios básicos a la creciente población urbana del país.

En este periodo, la institución emprende con mayor vigor sus funciones como intermediario financiero, con la emisión de bonos en el mercado europeo de capitales y emite valores en moneda extranjera en los Estados Unidos.

Hay que reconocer que el esquema nacional se caracterizaba por un creciente intervencionismo del Estado en la actividad económica, sustentando en el crecimiento acelerado del gasto público.

En la década de los ochenta el Banco del Federalismo pone en ejecución importantes programas orientados a fortalecer las haciendas municipales y su organización administrativa tendientes a apoyar la reforma municipal derivada de las adecuaciones al Artículo 115 Constitucional. También se incrementan las actividades fiduciarias. La institución reduce gradualmente las funciones de Banca Comercial que había asumido como resultado de su fusión con BANURBANO.

A partir de entonces, de entre las actividades que realiza Banobras en el contexto de los programas del Gobierno Federal, se cuenta con importantes esquemas financieros y fiduciarios para la construcción. Operación y refinanciamiento de tramos carreteros de cuota en que participa destacadamente el sector privado; se cuenta también con fideicomisos en materia de vivienda y desarrollo social y urbano, y con otros esquemas de apoyo al Programa Nacional de Solidaridad, al desarrollo de instalaciones portuarias y terminales aéreas.

No obstante los logros y fortalezas de Banobras, el trayecto no ha estado exento de tropiezos en algunas ocasiones debido al entorno económico poco propicio y en otras, hay que reconocerlo, debido a inercias derivadas de la propia dinámica institucional. Sin embargo, esta institución ha tenido la capacidad de adecuar sus formas de operación y organización interna, que le han permitido su especialización como Banca de Desarrollo.

El intenso proceso de modernización y renovación nacional impulsado por el régimen del Gobierno Federal, para mantener la integridad y soberanía nacional, así como un escenario internacional con mutaciones y cambios que imponen nuevos retos y exigencias a la institución, indican que se requiere de una banca de desarrollo moderna, que apoye la transformación del Estado Mexicano.

Este Estado esta sustentado en un amplio proceso de concertación, ha abierto nuevos cauces para la participación amplia, solidaria y responsable de los sectores privado y social en el financiamiento del desarrollo y con un nuevo enfoque que propicia la participación ciudadana en su propio desarrollo.

En este marco, la banca de desarrollo y Banobras no escapa a esta realidad constituye una herramienta básica del Gobierno de la República para inducir la canalización del ahorro privado a sectores prioritarios y destinar sus recursos a programas de alto impacto económico y social.

Para responder a este reto, en los últimos años Banobras ha profundizado su especialización en el financiamiento a los estados y municipios; ha consolidado su papel como agente financiero del Gobierno Federal; ha diseñado novedosos esquemas financieros y fiduciarios que propician la canalización de recursos privados a obras de infraestructuras y ha desarrollado actividades de Banca de Inversión en nichos no atendidos por otros intermediarios financieros.

Esta nueva concepción de la Banca de Fomento, se ha sustentado en un redimensionamiento de la estructura administrativa del banco, más eficiente y descentralizada, para dar respuesta oportuna a las demandas de servicios de los estados y municipios.

A 70 años de su creación, se tiene una institución que ha respondido a las circunstancias del país en cada momento. Siempre es tiempo de consolidar

acciones dentro del cambio, con un alto sentido de imaginación que permitan anticiparse y atender eficientemente las necesidades del desarrollo nacional.

2.1.2 SITUACIÓN ACTUAL.

Actualmente Banobras se prepara para cumplir con la nueva misión que le encomienda su Consejo Directivo, dentro de las directrices de su Ley Orgánica.

En su carácter de banca de desarrollo, seguirá prestando el servicio de banca y crédito con sujeción a los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, en especial del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo, de acuerdo con los programas sectoriales y regionales, con los planes estatales y municipales, para promover y financiar las actividades y sectores que les son encomendados.

Asimismo, el Banco tendrá por objeto promover y financiar actividades prioritarias que realicen los gobiernos federal, del Distrito Federal, estatales y municipales, así como sus entidades públicas paraestatales y paramunicipales en los sectores de Desarrollo Urbano, Infraestructura y Servicios Públicos, Vivienda, Comunicaciones y Transportes, y las actividades del ramo de la construcción.

En este ámbito de acción y para contribuir al proceso de transformación de la estructura regional del país, la nueva encomienda del Banco señala dos vertientes de trabajo:

- a) Enfatizar sus tareas de captación de recursos extremos de largo plazo a tasas preferenciales, mismos que permitan financiar proyectos de infraestructura urbana y de transporte, caracterizados por tener largos periodos de maduración.

- b) Para asegurar la eficacia de la derrama crediticia, se subraya la necesidad de mejorar sus servicios de identificación y promoción de proyectos, asistencia técnica e ingeniería financiera.

En Banobras se tiene como propósito adquirir, de forma y de fondo, una nueva imagen institucional, basada en una actitud de efectividad y compromiso. Los requerimientos para el financiamiento del desarrollo regional definirán el sentido de nuestras acciones y el rumbo de nuestra reconversión. Se trata de imprimir una nueva dinámica a la presencia del Banco.⁴⁵

2.2 ORGANIZACIÓN

En la estructura orgánica para la institución, se acordó consolidar la autonomía relativa de cada área de trabajo, a la vez que promover la unidad y coordinación interna en torno a una sola línea de mando y a sus orientaciones estratégicas.

Asimismo se determinó subordinar claramente las funciones adjetivas a las sustantivas, separar nítidamente las funciones de captación de recursos y de otorgamiento de crédito, asegurar la oportunidad y la homogeneidad de la información que produce el banco.

De igual forma, se decidió fortalecer las funciones de Promoción, Asistencia Técnica, Ingeniería Financiera y Evaluación de Proyectos. Adicionalmente, se planteó reforzar la capacidad de gestión y presencia de las Delegaciones Estatales.

De esta manera, el Banco se integra por cuatro direcciones adjuntas, dos direcciones de área, una contraloría y tres coordinaciones directamente dependientes de la Dirección General.

⁴⁵ Dr. Jacques Rogozinski. Estrategia Banobras. México, D.f; agosto de 1999. P.1.

Cada una de las áreas asumen los siguientes compromisos:

DIRECCIÓN ADJUNTA DE PLANEACIÓN, PROMOCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA.

Tiene la responsabilidad de identificar las posibilidades reales de los acreditados actuales y potenciales, para asistirlo técnicamente en el fortalecimiento de sus finanzas públicas, así como en la administración de sus recursos.

Sus funciones serán:

- Identificar las necesidades de asistencia técnica y financiamiento en los órdenes estatal y municipal de gobierno.
- Prestar asistencia técnica a los estados y municipios en materia de:
 - Estudios socioeconómicos regionales.
 - Análisis de factibilidad.
 - Análisis financiero
 - Evaluación de política fiscal.
- Contribuir para hacer más eficientes las administraciones estatales y municipales.
- Apoyar técnicamente para la detección y presentación, así como para la rápida instrumentación de los créditos.
- Diseñar e instrumentar los mecanismos necesarios para la promoción de proyectos prioritarios de la institución.

DIRECCIÓN ADJUNTA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y PROYECTOS SECTORIALES.

Su compromiso es proveer a las líneas de crédito del Banco, así como a los proyectos a financiar, de los mecanismos y esquemas financieros necesarios para asegurar la viabilidad de su contratación y recuperación. De esta manera, contribuirá también a garantizar la competitividad de los servicios del Banco y apoyará las labores de control y seguimiento de los proyectos.

Las funciones asignadas a esta dirección son:

- Diseñar esquemas financieros novedosos.
- Coadyuvar en los proyectos de privatización y conversiones de las entidades públicas paraestatales y paramunicipales.
- Diseñar e instrumentar:
 - Nuevos productos y servicios.
 - Proyectos de privatización de infraestructura.
 - Proyectos de privatización de la operación de los servicios municipales.
 - Dotar del soporte financiero necesario a los proyectos que impulse la institución.

DIRECCIÓN ADJUNTA DE FINANCIAMIENTO.

Tendrá la responsabilidad de dictaminar los proyectos que debe financiar el Banco, de acuerdo con los criterios de elegibilidad establecidos en los programas sectoriales de financiamiento y garantizar la ágil formalización y administración de los créditos.

De esta forma deberá:

- Coadyuvar a la generación e instrumentación de proyectos de financiamiento en materia de agua potable, suelo urbano, vivienda, vialidad y transporte, equipamiento y servicios urbanos, así como prevención y control de la contaminación ambiental.
- Administrar los créditos, desde el desembolso hasta la recuperación de la cartera.
- Ser la fuente oficial del registro de la cartera del Banco.

DIRECCIÓN ADJUNTA DE FINANZAS.

Esta área mantendrá las funciones que le son inherentes, subrayando su papel en la captación de recursos externos y en el manejo de la tesorería, para apoyar las acciones de financiamiento del desarrollo.

En consecuencia se ocupará de:

- Dotar a la institución con los recursos suficientes para operar eficientemente con organismos financieros internacionales.
- Promover mayores operaciones financieras.
- Promover la captación y supervisar la operación financiera.
- Dirigir las operaciones de la mesa de dinero.
- Instrumentar mecanismos de banca de segundo piso
- Asegurar los objetivos de liquidez, eficiencia y rentabilidad en relación con los procesos de obtención, asignación y uso de fondos.
- Dirigir la operación y la administración óptima de recursos financieros (tesorería).

DIRECCIÓN JURÍDICA Y FIDUCIARIA.

Apoyará al Banco en su conjunto en materia jurídica, y dará el soporte técnico necesario en la operación fiduciaria a las áreas sustantivas que lo requieran.

Esta dirección tendrá a su cargo:

- Asegurar que todas las acciones de la institución cumplan con el marco legal vigente.
- Asegurar y vigilar la promoción, concertación y operación de los fideicomisos, mandatos y encargos fiduciarios.
- Promover e impulsar los servicios fiduciarios y de valuación de bienes muebles e inmuebles.
- Proporcionar apoyo jurídico a las otras áreas del Banco.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Esta área mantendrá sus funciones de apoyo a la institución y actuará como un agente promotor del cambio para asegurar la congruencia en la asignación de los recursos humanos y materiales del Banco con su nueva estructura orgánica.

La Dirección tendrá a su cargo el desempeño de las siguientes responsabilidades:

- Instrumentar la reestructuración integral del Banco con criterios de calidad total.
- Desarrollar actividades de administración estratégica con el apoyo del Centro de Información y Enlace Municipal, en su calidad de organismo descentralizado dependiente de la Dirección General.
- Dar apoyo administrativo a las Delegaciones Estatales a través de una ventanilla especializada.

- Dirigir las áreas de Personal, Servicios Generales, Recursos Materiales, Informática, Organización y Métodos, Control de Pagos, y Seguridad y Vigilancia.

CONTRALORIA GENERAL.

Vigilará el cumplimiento de la normatividad que rige a la institución; tendrá acceso a todas las áreas y operaciones de la entidad, y ofrecerá asesoría preventiva que apoye los esfuerzos colectivos para elevar la productividad de los servicios que presta el Banco.

Sus funciones serán:

Contabilidad general

- Asegurar el registro contable, así como la formulación de los estados financieros preparados de acuerdo con las disposiciones de la Comisión Nacional Bancaria.

Presupuestos

- Elaborar y controlar los presupuestos de inversión y operación de la institución.

Unidad de Asesoría Fiscal

- Proporcionar asesoría y vigilancia fiscal

Gerencia de Supervisión y Control Normativo

- Vigilar el cumplimiento de la normatividad institucional, así como de las determinaciones y sanciones y/o recomendaciones que se generen.
- Atender las quejas y denuncias, y dar seguimiento al desahogo de ellas practicando las investigaciones que se requieran para esclarecer totalmente los hechos.

Auditoría General.

- Llevar a cabo, o en su caso promover, la realización de auditorías integrales o de revisiones específicas relacionadas con las distintas áreas y operaciones de la institución.
- Coordinar y apoyar las labores de la auditoría externa y facilitar las actividades de fiscalización de la Comisión Nacional Bancaria.

COORDINACIÓN DE PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.

Esta área depende directamente del Director General y su responsabilidad será la de establecer la estrategia para la formulación, integración y seguimiento del programa financiero.

También tendrá a su cargo sistematizar la información técnica que produce el Banco y evaluar el desempeño operativo de la institución.

Adicionalmente realizará las funciones de Secretaría Técnica del Consejo Directivo.

A su cargo estará:

- Coordinar la integración y control del programa financiero.
- Sistematizar la información técnica generada por el Banco para la toma de decisiones.
- Establecer los mecanismos necesarios para la evaluación operativa institucional.
- Coordinar la integración de la información institucional de las carpetas del Consejo, y dar seguimiento a los acuerdos tomados.

COORDINACIÓN DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS Y ESTUDIOS ESPECIALES.

Se constituirá en un centro de excelencia para la evaluación de proyectos de inversión, contando con la colaboración de expertos de cada una de la áreas de acción de la institución.

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

Será responsable del manejo de la imagen institucional en los medios de comunicación social, por lo que deberá:

- Procurar la imagen institucional.
- Mantener relaciones con la prensa
- Vigilar la adecuada comunicación social.⁴⁶

⁴⁶ Ibid.p.7.

PROGRAMAS INSTITUCIONALES.

PROTECCIÓN AMBIENTAL.

Propicia la preservación y mejoramiento del medio ambiente, elevando al mismo tiempo las condiciones de salubridad y, en consecuencia, la calidad de vida de la población, a través de la recolección y tratamiento de los residuos sólidos, la operación de plantas de tratamiento de agua y la reforestación en zonas urbanas.

EQUIPAMIENTO URBANO Y MUNICIPAL.

Apoya la construcción, ampliación y remodelación de instalaciones que mejoran las condiciones de salud y seguridad pública, así como la prestación de otros servicios públicos vinculados con el bienestar de la comunidad, principalmente lo relacionado con el comercio y abasto; impulsa además, la adquisición de mobiliario, equipo y/o maquinaria para eficientar la operación de servicios municipales

INFRAESTRUCTURA URBANA.

Promueve y financia la construcción, mejoramiento o ampliación de obras de infraestructura consideradas en los procesos de urbanización y de generación de nuevos desarrollos. Para tal fin se atienden proyectos de pavimentación, guarnicones, banquetas, electrificación, así como la creación de reservas territoriales.

AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO.

Cubre los rezagos existentes y atiende la demanda de la población. Asimismo, establece condiciones que mejoran la prestación de los servicios.

INFRAESTRUCTURA.

Atiende los aspectos relacionados con la construcción y el mantenimiento de obras de infraestructura carretera, ferroviaria y de puertos aéreos y marítimos, así como obras relativas a las telecomunicaciones.

VIALIDAD Y TRANSPORTE.

Coadyuva al desarrollo ordenado del transporte, acorde con el crecimiento de las ciudades, mediante el financiamiento para la construcción y mejoramiento de las vialidades y la modernización operativa del transporte colectivo, así como de las unidades de transportes de pasajeros y de carga.

VIVIENDA.

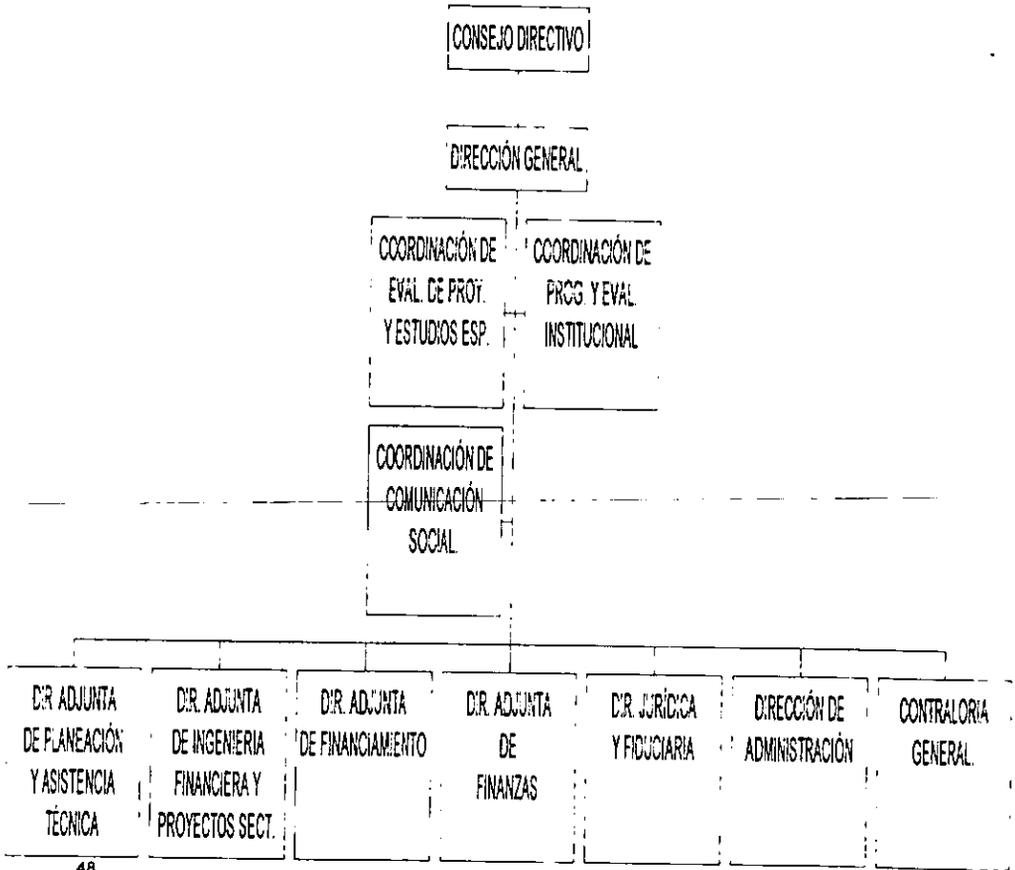
Apoya la urbanización y edificación de vivienda que llevan a cabo los gobiernos Federat, estatales y municipales, y los organismos públicos paraestatales y paramunicipales, dedicados al desarrollo habitacional y la construcción de obras de habilitación primaria y secundaria de nuevos desarrollos urbanos.

ASISTENCIA TÉCNICA.

Impulsa el fortalecimiento institucional de los gobiernos locales en los ámbitos financiero, administrativo y operativo, particularmente en cuanto a la administración de ingresos, recursos formulación y evaluación de proyectos de obra pública, control de gasto, formación de administradores municipales y modernización de sistemas catastrales y registrales.⁴⁷

⁴⁷ Depto De Publicaciones. Conozca Banobras. Serie divulgación 11.

2.2.1 ORGANIGRAMA.



48

2.2.2 OBJETIVO.DE BANOBRAS.

Banobras, como institución de banca de desarrollo, tiene por objeto promover y financiar actividades prioritarias que realicen los gobiernos Federal, del Distrito Federal, estatales, municipales y sus respectivas entidades públicas paraestatales y paramunicipales, en el ámbito de los sectores de desarrollo urbano, infraestructura y servicios públicos, vivienda, comunicaciones y transportes y de las actividades del ramo de la construcción.

2.3 DESCRIPCIÓN DE LA TEMATICA A TRATAR.

NORMA QUE REGULA LAS JORNADAS Y HORARIOS DE LABORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CENTRALIZADA.

Con fundamento en los artículos 31 fracción XXIV, 37 fracciones VI y IX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 21,22,87 y 91 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional, 4 y 63 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 4 y 10º. Fracciones III y IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, y quinto y vigésimo tercero del Acuerdo que establece el Programa de Austeridad Presupuestaria en la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal de 1999, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 1999, y

CONSIDERANDO

Que la política de modernización en la Administración Pública requiere de sistemas uniformes de trabajo que coadyuven a elevar la productividad de los servidores públicos y a reducir el gasto con la plena utilización de la infraestructura y obtener el máximo de ahorro por concepto operación;

Que los horarios de trabajo con interrupciones prolongadas propician desperdicio de tiempo y energía en el servidor público y descoordinación de los horarios de servicio al público, así como erogaciones excesivas en carburantes, energéticos y en general en gasto corriente;

Que es necesario favorecer la capacitación y enseñanza continua de los servidores públicos, proporcionándoles tiempo que les permita atender las diversas opciones de superación profesional que brindan las instituciones educativas y además promover su desarrollo personal, cultural y social;

Que la experiencia obtenida en la aplicación del acuerdo del Ejecutivo Federal relativo al establecimiento de la semana laboral de 5 días y los resultados en las instituciones públicas que han compactado sus horarios de trabajo reduciendo el lapso para la alimentación, han demostrado que dichas medidas propiciaron una mayor eficiencia y eficacia de los servicios que prestan; se ha estimado conveniente emitir la siguiente:

NORMA QUE REGULA LAS JORNADAS Y HORARIOS DE LABORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CENTRALIZADA.

1.OBJETO.

La presente Norma tiene por objeto establecer la jornada de trabajo dentro de las 7:00 a las 18:00 horas en la semana laboral de 5 días en las oficinas de las dependencias de la Administración Pública Federal, con un máximo de 8 horas efectivas diarias, a fin de coadyuvar a mejorar la eficiencia y eficacia del gasto público federal, obtener ahorros presupuestarios en gasto corriente, estimular el desarrollo personal y elevar el nivel de vida de los servidores públicos de base y de confianza.

2. AMBITO DE APLICACIÓN.

La presente Norma es de observancia obligatoria para la Administración Pública Federal Centralizada que regula sus relaciones laborales por el apartado B) del Artículo 123 Constitucional.

Los órganos desconcentrados de las dependencias deberán adoptar las medidas previstas en la presente Norma siempre que no sean en detrimento del adecuado cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales.

Para las entidades del sector paraestatal incluyendo las no sectorizadas, la presente Norma tendrá carácter de marco de referencia, siendo responsabilidad de los oficiales mayores y sus equivalentes en las entidades, instrumentar lo procedente para cumplir con el objetivo de esta Norma, tomando en cuenta la naturaleza de sus funciones, características propias y bienes o servicios que produce o presta a la sociedad.

3. SUJETOS DE LA NORMA.

Los sujetos de la presente Norma serán las dependencias de la Administración Pública Federal, así como los servidores públicos tanto de base como de confianza, que presten sus servicios a dichas dependencias.

4. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA.

Los responsables de la aplicación de la norma serán los titulares de las dependencias; los Oficiales Mayores, Directores Generales de Recursos Humanos y Directores Generales de Recursos Materiales o sus equivalentes, según corresponda; quienes deberán cuidar en todos los casos, que no se afecte la presentación de servicios y el cumplimiento de programas.

5. DEFINICIONES.

5.1 Para los efectos de la presente Norma, se entenderá por:

DEPENDENCIAS: A las Secretarías de Estado, incluyendo a sus respectivos órganos administrativos desconcentrados, a la Procuraduría General de la República; a la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y a las unidades administrativas de la Presidencia de la República.

ENTIDADES: A los organismos descentralizados, empresas que participan estatal mayoritaria, fideicomisos públicos, instituciones nacionales de seguros y de fianzas.

SECRETARÍA: A la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

CONTRALORÍA: A la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

6. ESPECIFICACIONES.

6.1 La presente Norma es aplicable a los trabajadores de base, servidores públicos de enlace, mandos medios, superiores y homólogos a ambos y los de alto nivel de responsabilidad de las dependencias.

6.2 Quedan excluidos de la aplicación de esta Norma: las Secretarías de la Defensa Nacional y de Marina; el personal del Servicio Exterior Mexicano; de las instituciones policiales, de seguridad nacional, de ministerios públicos, de aduanas, el personal de la rama médica, enfermería, paramédica y afines; y el personal docente dependiente de la Secretaría de Educación Pública, así como el personal administrativo incorporado al modelo de educación media superior y superior, y las personas contratadas bajo el régimen de honorarios.

6.3 El horario de servicios en las dependencias de la Administración Pública Federal será el comprendido dentro de las 7:00 y las 18:00 horas. Los Oficiales Mayores, por acuerdo de los titulares de las dependencias, serán responsables de establecer los horarios correspondientes, respetando la duración máxima de 8 horas de jornada, así como las condiciones generales de trabajo correspondientes; pudiéndose establecer un horario discontinuo con interrupción de una hora para tomar alimentos.

En el caso de los mandos medios, superiores y homólogos a ambos, el horario será de 9:00 a 18:00 horas, dentro del cual podrán disponer de una hora para disfrutar de sus alimentos.

En cualquier caso, los Oficiales Mayores serán responsables de establecer los medios de control que estimen pertinentes para asegurar el debido cumplimiento de la presente Norma.

6.4 Los servidores públicos en el desempeño de comisiones oficiales, deberán observar el horario de trabajo que exija el cumplimiento de las mismas o sujetarse al que rija en la entidad federativa o lugar donde tenga que realizar las funciones asignadas.

6.5 El cumplimiento de los objetivos institucionales y de las metas programadas dentro del horario establecido, implicarán un valor positivo en la evaluación del desempeño de los funcionarios.

6.6 Las dependencias deberán proceder a la reubicación de los trabajadores de base que a la fecha laboren turno vespertino, verificando la compatibilidad de horarios en caso de desempeñar dos puestos en diversas dependencias.

6.7 El personal que no pueda ser reubicado, podrá optar por su inscripción a programas de retiro voluntario o dar por terminada la relación laboral y recibir la indemnización y prestaciones que en términos de ley le correspondan.

6.8 Los Oficiales Mayores, a través de las unidades administrativas competentes, serán responsables de que al término de las labores en los centros de trabajo, no exista en sus instalaciones mal uso o desperdicio de recursos energéticos y de comunicación.

7. EXCEPCIONES.

7.1 Los Oficiales Mayores de las dependencias y sus equivalentes en los órganos desconcentrados podrán establecer horarios distintos a los contenidos en la presente Norma, siempre y cuando ello sea necesario y quede debidamente justificado por la naturaleza específica de las funciones.

Igualmente, los Oficiales Mayores y sus equivalentes, cuando así se justifique por circunstancias específicas, podrán excepcionalmente autorizar bajo su responsabilidad, un horario temporal distinto al contenido en la presente Norma

En cualquier caso, los Oficiales Mayores, serán responsables de expedir las disposiciones generales para laborar, en su caso, tiempo extraordinario, el cual deberá cubrirse a los servidores públicos de base conforme a lo previsto en los artículos 26 y 39 de la Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado, y en función de los recursos presupuestarios aprobados para el pago de horas extraordinarias.

6. COMPETENCIA ADMINISTRATIVA.

La Secretaría, a través de la Unidad de Servicio Civil, será la competente para interpretar para efectos administrativos la presente Norma.

7. VIGILANCIA.

La vigilancia del cumplimiento de la presente Norma corresponde a los órganos internos de control en las dependencias, conforme a las disposiciones legales vigentes, quienes procederán a fincar las responsabilidades que corresponda a los funcionarios que contravengan lo dispuesto en la presente Norma.

TRANSITORIO.

ÚNICO.- La presente Norma entrará en vigor a partir del día 16 de marzo de 1999 y su aplicación deberá llevarse a cabo por las dependencias a más tardar el día 1 de abril del mismo año.⁴⁹

Actualmente en un mundo donde las transformaciones están a la orden del día, México no puede ni debe de ser la excepción. Los partidos políticos, inmersos en una franca competencia donde las diferencias de fuerzas son cada vez más estrechas, no pueden darse el lujo de dejar de atender las demandas ciudadanas, ya que hacerlo en la actualidad sería tanto como resignarse a quedar rezagado dentro de las futuras contiendas electorales

En el aspecto económico, los bancos son parte de la globalización en la que la caída de la Bolsa Mexicana de Valores trae consecuencias al resto del mundo.

Banobras es parte del cambio, mismo que se ve reflejado en el nuevo horario laboral, cuyo objetivo es ser cada vez mejor y con óptimas condiciones y requiere que también los trabajadores de Banobras sufran estos cambios vertiginosos que tienen la idea de entrar a la modernidad dentro de lo que se ha dado por llamar mundo globalizado

El primero de abril del presente año se amaneció con una nueva disposición del Gobierno Federal, que establece un horario donde las labores deben terminar a las 18:00 horas.

La administración de Banobras, solicitó el apoyo de su sindicato a fin de que se estableciera para el personal de base un horario de 8:30 a 15:30 horas el cual, aunque se diferenciaba del horario que se acostumbró durante años en la institución por entrar y salir media hora más tarde, resuelve muchos problemas que se venían acumulando debido a que este horario era observado por un grupo muy reducido de trabajadores en lo que la gran mayoría estaban laborando jornadas más prolongadas que la establecida en las Condiciones Generales de Trabajo

⁴⁹ Diario Oficial. Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración Pública Federal Centralizada. 15 de marzo de 1999. (primera sección) p. 68.

2.4 NOMBRES DE LAS PERSONAS A CARGO DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

- ROBERTO CONTRERAS.
- PATRICIA PERAZA GAMBOA.

2.4.1 FUNCIONES.

COORDINADOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

Roberto Contreras.

SUBGERENTE

Patricia Peraza Gamboa.

2.4.2 OBJETIVO DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

Será responsable del manejo de la imagen institucional en los medios de comunicación social, por lo que deberá:

- Procurar la imagen institucional.
- Mantener relaciones con la prensa.
- Vigilar la adecuada Comunicación Social.

2.5 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE BANOBRAS.

Los siguientes datos demográficos obtenidos fueron rescatados de una base de datos del departamento de Recursos Humanos, los totales que se manejan son resultado de los dos edificios de Banobras que se encuentran en Insurgentes.

A continuación se presentan los siguientes datos demográficos:

Sexo	Total
Femenino	560
Masculino	918
Suma	1,478

Estado Civil	Total
Casados	1,019
Divorciados	5
Solteros	451
Unión Libre	2
Viudos	1
Suma	1,478

Ahora, se presentan los datos de las personas de acuerdo a su sexo y estado civil.

Sexo	Estado Civil	Total
Femenino	Casados	262
Femenino	Divorciados	3
Femenino	Solteros	294
Femenino	Viudos	1
Masculino	Casados	757
Masculino	Divorciados	2
Masculino	Solteros	157
Masculino	Unión Libre	2
Suma		1,478

De la misma manera se presentan las edades dependiendo el sexo.

Sexo	Edad	Total
Femenino	22	4
	23	4
	24	3
	25	8
	26	8
	27	11
	28	10
	29	12
	30	17
	31	21
	32	24
	33	18
	34	15
	35	21
	36	25
	37	31
	38	24
	39	30
	40	28
	41	33
	42	26
	43	23
	44	19
	45	21
	46	25
	47	19
	48	10
	49	12
	50	19
	51	9
	52	9
	53	4
	54	5
	55	3
56	4	
57	1	
59	2	
66	1	
71	1	
Suma		560

Masculino	22	3
	23	1
	24	3
	25	7
	26	7
	27	10
	28	13
	29	17
	30	13
	31	15
	32	16
	33	21
	34	23
	35	28
	36	38
	37	41
	38	51
	39	51
	40	47
	41	45
	42	65
	43	55
	44	32
	45	37
	46	28
	47	30
	48	32
	49	37
	50	31
	51	21
	52	26
	53	15
	54	11
	55	14
	56	9
	57	8
	58	7
	59	3
	60	1
	62	1
	63	2
	64	1
	65	1
	76	1
Suma		918

2.3 PROBLEMAS QUE SE PUEDEN SUSCITAR

No existe problema alguno para la investigación y mucho menos para la aplicación de las encuestas, ya que actualmente formo parte del equipo de trabajo en la Coordinación de Comunicación Social dentro del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

Además la coordinación intenta trabajar en un estudio de Opinión Pública realizando encuestas sobre este tema, las cuales servirán de base para tomar decisiones que benefician a la mayor parte de los agremiados, de esta manera se cumplirá con la investigación del seminario de Opinión Pública y con el trabajo que desempeño dentro del Banco, teniendo una mayor información y viabilidad para el desarrollo de esta.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL
CUESTIONARIO

CAPITULO 3.

METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

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

- La enunciación de la hipótesis.
- La relación de la hipótesis con respecto de los conceptos.
- La argumentación deductiva de los ítems que se consideraron pertinentes del Marco Teórico
- El desglose de las dimensiones de los conceptos
- El desglose de las formas de medición de las categorías
- La tabla de especificaciones
- La correspondencia de reactivos con los indicadores y/o índices
- El listado de reactivos
- La especificación de los criterios de arboreación
- La tabla de equivalencias
- Los reportes del piloteo del cuestionario previo y
- Los argumentos que permitieron la corrección del cuestionario final cuya presentación concluye éste capítulo

.1 HIPOTESIS.

La hipótesis de trabajo y que deviene del proyecto de investigación es la siguiente:

“ No se sabe la opinión de los trabajadores del edificio de Banobras sucursal Insurgentes en la delegación Alvaro Obregón; en cuanto a las repercusiones que han tenido en las relaciones laborales, familiares y económicas con el cambio de horario en la Administración Pública “.

.2 CONCEPTOS.

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

PRIMERA. Dado que todo estudio de Opinión Pública parte de un protocolo de investigación y en éste se incluye la hipótesis, resulta que ésta es el componente que permite la selección de los conceptos o variables sujetas a la falseación.

Conforme a esto los conceptos que se manejan en la hipótesis son los siguientes:

- Variable Opinión
- Variables Socio Demográficas
- Variable del referente que en este caso es las repercusiones en las relaciones laborales, familiares y económicas con el cambio de horario en la Administración Pública.

SEGUNDA. La pertinencia de los conceptos conforme al Marco Teórico se presenta conforme al orden en que se enunciaron en el capítulo antecedente:

a) *Teoría General de Sistemas:* Debido a que todo estudio de Opinión pública puede ser explicado analógicamente como una fotografía no se considera pertinente enunciar los antecedentes históricos en la tabla de especificaciones, sin embargo, las variables de tiempo y lugar se consignan en el capítulo del Marco Contextual.

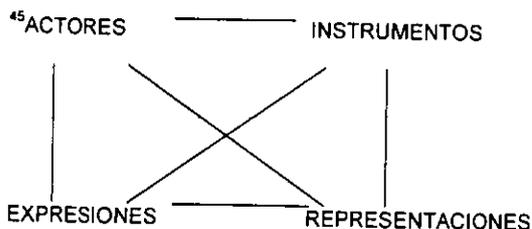
Con respecto al Sistema Referencial y de manera más concreta al subsistema cultural éste se contempla en el conocimiento general de la encuesta, es decir, en los requisitos de entrada para que los sujetos-muestra puedan ser encuestados. Así, por ejemplo en el caso particular de esta investigación se considera como elemento del subsistema cultural que un sujeto podrá ser encuestado si y sólo si cumple con el siguiente requisito:

- Que los trabajadores laboren en Banobras, sucursal Insurgentes delegación Alvaro Obregón.

En cuanto al Sistema Social se consideró a la variable socio demográfica y que incluye los siguientes aspectos:

- Sexo
- Edad
- Posición familiar
- Posición socio académica
- Posición socio económica
- Zona donde reside

En lo tocante al Sistema Comunicativo se considera como Actores de la Opinión Pública a los encuestados y al encuestador; como expresión a la verbalización emitida por el encuestado, así como el propio cuestionario que permitió el levantamiento de los datos por parte del encuestador; se concibió como representaciones a los datos que el encuestado proporcionó y que hacían referencia a la variable " las repercusiones en las relaciones laborales, familiares y económicas, con el cambio de horario en la Administración Pública".



b) *Teoría Social de la Comunicación.* Conforme a la reducción que se hizo con el apartado correspondiente de la Teoría Social de la Comunicación en el capítulo segundo en donde se tocó el modelo dialéctico de la comunicación a sabiendas de que la citada teoría no se puede reducir sólo al modelo antes mencionado; los elementos de este dialéctico son:

- Los Actores
- Instrumentos
- Expresiones y
- Representaciones

⁴⁵ Esos grados de libertad se traducirán en los grados de la encuesta en las frecuencias y porcentajes de cada una de las opciones; es decir cada opción corresponderá a las derivadas del sistema en su origen.

c) *Teoría de la Mediación Social*. Si se considera que los aspectos teóricos son ejes vertebrales de la Teoría de la Mediación Social son:

- Concepto de mediación
- El código
- Los modelos culturales

Entonces deberían de ser estos los que articulen mediacionalmente tanto a los conceptos como al desglose de éstos en categorías, índices y/o indicadores. De esta forma se considera como acto mediado a los datos del entorno, (la variable "Repercusiones en las relaciones laborales, familiares y económicas con el cambio de horario en la Administración Pública") que el encuestado modifique tanto en sus emociones, conocimiento y escala valorativa y en donde cada encuestado los modifica dependiendo de su contexto específico.

Sin embargo habría que recordar que toda modificación, inclusión o exclusión de datos de referencia se hacen en función de un código general que del suyo posibilita los grados de libertad y/o de coherción con los cuales el encuestado tiene la posibilidad de incluir, excluir o modificar solamente un determinado número⁴⁵

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

Por otro lado y considerando que el tiempo histórico en el que se realizará la encuesta corresponde a un grupo social que vive en las postrimerías del siglo XX y que el modelo cultural de la Mediación es del capitalismo monopólico (sin olvidar que es capaz de coexistir con otros modelos mediacionales) será este modelo el

código hegemónico que articule en sí mismo el desglose que se realice en la tabla de especificaciones.

d) *Teoría de la Acción Comunicativa*. De la misma manera en que se especificó en el capítulo Teórico los aspectos relevantes a considerar en este estudio son aquellos en los que Habermas menciona la caracterización de los tres mundos en los que el ser humano se mueve independientemente⁴⁶: el mundo objetivo, el mundo subjetivo y el mundo de los contenidos – objetivos que operacionalizados al presente estudio de Opinión Pública se consignan como mundo subjetivo

MUNDO DE HABERMAS	PLANOS MEDIADOS DE MANUEL MARTIN SERRANO	OPERACIONALIZACIÓN PARA EL ESTUDIO DE LA OPINIÓN PÚBLICA
Mundo Subjetivo	Pensar	Emociones
Mundo Objetivo	Hacer	Conocer
Mundo de los contenidos objetivos	Decir	Escala actitudinal

e) *Naturaleza actual de la Opinión Pública*. De acuerdo a la evolución de los referentes de la Opinión Pública y ubicando este trabajo en el periodo del capitalismo en donde el referente predominantes depende de las circunstancias del grupo social y de sus intereses las temáticas más importantes en orden descendente son:

- La sobrevivencia de los miembros de un grupo social y del mismo como tal
- El Estado, (el ejercicio del poder y sus formas)
- La producción de bienes materiales e inmateriales
- La conservación de la propiedad privada y la cultura.

Con base en lo anterior el tema del presente estudio representa una temática de orden público porque circunscribe al Estado debido a que el cambio de horario en la Administración pública, es una disposición gubernamental para el ejercicio de la Administración ejercida por el Estado.

.3 CATEGORIAS

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

CONCEPTO	CATEGORÍA
1 OPINION	1.1 Expresión escrita sobre las emociones ocasionadas por el cambio de horario 1.2 Expresión escrita sobre el conocimiento de los lineamientos del nuevo horario
2 TRABAJADORES DE BANOBRAS SUCURSAL INSURGENTES DELEGACIÓN ALVARO OBREGÓN	2.1 Puesto que ocupa 2.2 Tipo de contratación 2.3 Edad 2.4 Sexo 2.5 Posición socio económica 2.6 Posición familiar 2.7 Posición socio académica 2.8 Zona donde reside 2.9 Antigüedad del trabajador
3. REPERCUSIONES EN LAS RELACIONES LABORALES	3.1 Respeto de horarios a las 18 horas 3.2 Relaciones con superiores 3.3 Relaciones con iguales 3.4 Relaciones con subordinados

<p>4 REPERCUSIONES EN LAS RELACIONES FAMILIARES</p>	<p>4.1 Convivencia con la familia 4.2 Tiempo de ocio 4.3 Ejercicio 4.4 Lecturas 4.5 Salud 4.6 Descanso</p>
<p>5 RELACIONES ECONOMICAS</p>	<p>5.1 Posibilidad de realizar otros estudios 5.2 Posibilidad de aumentar ingresos 5.3 Otros trabajos</p>

Con respecto al concepto primero que se desglosa en las categorías Expresión escrita sobre las emociones y el conocimiento del Nuevo Horario Laboral su grado de pertenencia es el siguiente: a sabiendas de que el ser humano es capaz de experimentar sus emociones y conocimientos se tomará ello como base para descubrir la opinión de los trabajadores de Banobras sucursal Insurgentes delegación Alvaro obregón

El segundo concepto se desglosa de la categoría características socio demográficas, puesto que es importante conocer ciertos aspectos de las personas para descubrir el porque opinan de una u otra forma.

El tercer concepto se desglosa en las repercusiones en las relaciones laborales, el cuarto en las familiares y el quinto en las económicas cada concepto con aspectos que se refieren al tipo de repercusión.

2 1 3 Personal operativo	2 1.3.1 Jefe de división
	2.1.3.2 Secretarias
2 2 1 Empleado de base	
2 2 2 Empleado sindicalizado	
2.2.3 Empleado por honorarios	
2 3 1 De 20 a 25	
2 3 2 De 26 a 30	
2 3 3 De 31 a 35	
2 3 4 De 36 a 40	
2 3 5 De 41 a 45	
2.3.6 De 46 a 50	
2.3.7 De 51 a 55	
2.3.8 De 56 a 60	
2 4 1 Masculino	
2 4.2 Femenino	
2 5 1 Alta	
2 5 2 Media Alta	
2 5 3 Media Media	
2.5.4 Media Baja	
2.5.5 Baja	
2.6.1 Esposo	
2.6.2 Esposa	
2.6.3 Hijo	
2.6.4 Hija	

2 6 5	Padre	
2 6 6	Madre	
2 7.1	Primaria	
2 7.2	Secundaria	
2 7.3	Bachillerato	
2 7.4	Superior	
2 7.5	Maestría	
2 7.6	Doctorado	
2 8.1	Centro	
2 8.2	Norte	
2 8.3	Sur	
2 8.4	Oriente	
2.8.5	Poniente	
2.8.6	Zona conurbada	
2.9 1	Menos de 1 año	
2.9.2	De 1 a 5 años	
2.9.3	De 6 a 10 años	
2.9.4	De 11 a 15 años	
2.9.5	De 16 a 20 años	
2 9 6	De 21 a 25 años	
2 9 7	De 26 a 30 años	
2.9.8	De 31 a más	
3.1.1	15 min. Antes de las 18 horas	
3 1.2	Alas 18 horas	
3 1.3	15 min. Después de las 18 horas	
3.1.4	Más de 30 min. después de las 18 horas	
3.2.1	Excelente	

3 2 2 Buena	
3 2 3 Regular	
3 2 4 Mala	
3 3 1 Excelente	
3 3 2 Buena	
3 3 3 Regular	
3 3 4 Mala	
3 4 1 Excelente	
3 4 2 Buena	
3 4 3 Regular	
3 4 4 Mala	
4 1 1 Demasiada	
4.1.2 Normal	
4.1.3 Poca	
4 1 4 Casi nada	
4 2 1 Nada	
4 2 2 Media hora a una hora	
4 2 3 Una hora a hora y media	
4 2 4 Una hora y media a más	
4 3 1 Nada	
4.3.2 Media hora a una hora	
4 3 3 Una hora a hora y media	
4 3 4 Una hora y media a más	
4 4 1 Nada	
4 4 2 Media hora a una hora	
4 4 3 Una hora a hora y media	

<p>4.4.4 Una hora y media a más</p> <p>4.5.1 Alimentación adecuada</p> <p>4.5.2 Dormir 8 horas diarias</p> <p>4.5.3 Visitas médicas</p> <p>4.6.1 Nada</p> <p>4.6.2 Media hora a una hora</p> <p>4.6.3 Una hora a hora y media</p> <p>4.6.4 Una hora y media a más</p>	<p>4.5.3.1 Alimentación adecuada</p> <p>4.5.2.1 Horas que duerme al día</p> <p>4.5.3.1 Veces al año</p>
<p>5.1.1 Si</p> <p>5.1.2 No</p> <p>5.2.1 De 1 a 5 salarios mínimos</p> <p>5.2.2 De 6 a 10 salarios</p> <p>5.2.3 De 11 a 15 salarios</p> <p>5.2.4 De 16 a 20 salarios</p> <p>5.2.5 De 21 a 25 salarios</p> <p>5.2.6 De 26 a 30 salarios</p> <p>5.2.7 De 30 a más</p> <p>5.3.1 Negocio Propio</p> <p>5.3.2 Empresa privada</p> <p>5.3.3 Administración Pública</p>	<p>5.2.1.1 De \$38 a \$190</p> <p>5.2.2.1 De \$228 a \$380</p> <p>5.2.3.1 De \$418 a \$570</p> <p>5.2.4.1 De \$608 a \$760</p> <p>5.2.5.1 De \$798 a \$950</p> <p>5.2.6.1 De \$ 988 a \$1140</p> <p>5.2.7.1 De \$1140 a más</p> <p>5.3.1.1 Comerciante</p> <p>5.3.1.2 Oficinas</p>

En lo que se refiere al primer indicador no se desglosa ningún índice puesto que sólo se medirá el gusto, disgusto y la recordación de las categorías antes mencionadas.

En lo que respecta al segundo indicador se desglosan datos socio demográficos como el sexo, las edades que van desde los 20 años a los 60 años ya que precisamente en este rubro de edad se encuentran los trabajadores de BANOBRAS, en cuanto a la posición familiar interesa a este estudio puesto que cada una actúa de diferente manera según sus condiciones de vida y el nivel socio económico en donde se toma en cuenta los estudios de primaria hasta el Doctorado.

Del tercer indicador hasta el quinto se desglosan aspectos que repercuten en las relaciones laborales, familiares y económicas en donde los indicadores pasan directamente como reactivos.

3.5 TABLA DE ESPECIFICACIONES

Dadas las argumentaciones de grados de pertenencia de los apartados 3.2, 3.3 y 3.4 se presenta a continuación la tabla de especificaciones en su conjunto.

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
1. OPINION	1.1 Expresión escrita sobre las emociones ocasionadas por el cambio de horario	1.1.1 Puzar	1.1.2.1 Gusto 1.1.2.2 Satisfacción 1.1.2.3 Alegría
1.2 Expresión escrita sobre el conocimiento de los lineamientos del nuevo horario	1.1.2 Displacear	1.2.1 Conocimiento de la disposición gubernamental	1.1.2.1 Aburrimiento 1.1.2.2 Enoja 1.1.2.3 Disgusto 1.1.2.4 Cansancio
	1.2.2 Conocimiento de lineamientos internos de Bancobras del Nuevo Horario	1.2.1 Conocimiento de la disposición gubernamental	1.2.1.1 Reglamento del Nuevo Horario en la Administración Pública
	1.2.3 Conocimiento de causas del cambio al Nuevo Horario	1.2.2 Conocimiento de lineamientos internos de Bancobras del Nuevo Horario	1.2.2.1 Clausulas de lineamientos internos de Bancobras con el Nuevo Horario
	1.2.3 Conocimiento de causas del cambio al Nuevo Horario	1.2.3 Conocimiento de causas del cambio al Nuevo Horario	1.2.3.1 Antecedentes del cambio al Nuevo Horario laboral

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
2. TRABAJADORES DE BANOBRAS SUCURSAL INSURGENTES DELEGACION ALVARO OBREGON	2.1 Puesto que ocupa	2.1.1 Mandos Superiores 2.1.2 Mandos Medios 2.1.3 Personal Operativo	2.1.1 Director 2.1.2.1 Gerentes 2.1.2.2 Subgerentes 2.1.3.1 Jefede division 2.1.3.2 Secretarias
	2.2 Tipo de contratacion	2.2.1 Empleado de base 2.2.2 Empleado sindicalizado 2.2.3 Empleado por honorarios	
2.3 Edad	2.3.1	De 20 a 25 años	
	2.3.2	De 26 a 30 años	
	2.3.3	De 31 a 35 años	
	2.3.4	De 36 a 40 años	
	2.3.5	De 41 a 45 años	
	2.3.6	De 46 a 50 años	
	2.3.7	De 51 a 55 años	
	2.3.8	De 56 a 60 años	

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
	2.4 Sexo	2.4.1 Masculino 2.4.2 Femenino	INDICES
	2.5 Posición socio económica	2.5.1 Alta 2.5.2 Media Alta 2.5.3 Media 2.5.4 Media Baja 2.6.5 Baja	
	2.6 Posición Familiar	2.6.1 Esposo 2.6.2 Esposa 2.6.3 Hijo 2.6.4 Hija 2.6.5 Padre 2.6.6 Madre	
	2.7 Posición socio académica	2.7.1 Primaria 2.7.2 Secundaria 2.7.3 Bachillerato 2.7.4 Superior 2.7.5 Maestría 2.7.6 Doctorado	

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
	2.4 Sexo	2.4.1 Masculino 2.4.2 Femenino	INDICES
	2.5 Posición socio económica	2.5.1 Alta 2.5.2 Media Alta 2.5.3 Media Media 2.5.4 Media Baja 2.5.5 Baja	
	2.6 Posición Familiar	2.6.1 Esposo 2.6.2 Esposa 2.6.3 Hijo 2.6.4 Hija 2.6.5 Padre 2.6.6 Madre	
	2.7 Posición socio académica	2.7.1 Primaria 2.7.2 Secundaria 2.7.3 Bachillerato 2.7.4 Superior 2.7.5 Maestría 2.7.6 Doctorado	

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
2.4 Sexo	2.4.1 Masculino 2.4.2 Femenino		
2.5 Posición socio económica	2.5.1 Alta 2.5.2 Media 2.5.3 Baja		
2.6 Posición Familiar	2.6.1 Esposo 2.6.2 Esposa 2.6.3 Hijo 2.6.4 Hija 2.6.5 Padre 2.6.6 Madre		
2.7 Posición socio académica	2.7.1 Primaria 2.7.2 Secundaria 2.7.3 Bachillerato 2.7.4 Superior 2.7.5 Maestría 2.7.6 Doctorado		

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
2.9 Antigüedad del trabajador	2.9 Zona donde reside	2.9.1 Centro	
		2.9.2 Norte	
		2.9.3 Sur	
		2.9.4 Oriente	
		2.9.5 Poniente	
		2.9.6 Zona	
		2.9.7 Conurbada	

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
3. REPERCUSIONES EN LAS RELACIONES LABORALES	3.1 Respeto de Horarios a las 18 hrs	3.1.1 15 min antes de las 18 horas	
		3.1.2 A las 18 horas	
		3.1.3 15 min después de las 18 horas	
		3.1.4 Más de 30 min después de las 18 horas	
	3.2 Relaciones con superiores	3.2.1 Excelente	
		3.2.2 Buena	
		3.2.3 Regular	
		3.2.4 Mala	
	3.3 Relaciones con iguales	3.3.1 Excelente	
		3.3.2 Buena	
		3.3.3 Regular	
		3.3.4 Mala	
3.4 Relaciones con subordinados	3.4.1 Excelente		
	3.4.2 Buena		
	3.4.3 Regular		
	3.4.4 Mala		

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
4. REPERCUSIONES EN LAS RELACIONES FAMILIARES	4.1 Convivencia con la familia	4.1.1 Destacada
		4.1.2 Normal	
		4.1.3 Poca	
		4.1.4 Casi Nada	
	4.2 Tiempo de ocio	4.2.1 Nada
		4.2.2 Media hora a una hora	
		4.2.3 Una hora a hora y media	
		4.2.4 Hora y media a más	
	4.3 Ejercicio	4.3.1 Nada
		4.3.2 Media hora a una hora	
		4.3.3 Una hora a hora y media	
		4.3.4 Hora y media a más	
	4.4 Lecturas	4.4.1 Nada
		4.4.2 Media hora a una hora	
4.4.3 Una hora a hora y media			
4.4.4 Hora y media a más			

CONCEPTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
5. REPERCUSIONES EN LAS RELACIONES ECONOMICAS	4.5 Salud	4.5.1 Alimentación adecuada	4.5.1.1 Veces que se alimenta al día
		4.5.2 Dormir 8 horas diarias	4.5.2.1 Horas que duerme al día
		4.5.3 Visitas Médicas	4.5.3.1 Veces al año
	4.6 Descanso	4.6.1 Nada	
		4.6.2 Media hora a una hora	
		4.6.3 Una hora a hora y media	
		4.6.4 Hora y media a más	
	5.1 Posibilidad de realizar otros estudios	5.1.1 SI	
		5.1.2 No	
	5.2 Posibilidad de aumentar el ingreso o salario	5.2.1 De 1 a 5 salarios milrimos	5.2.1.1 De \$38 a \$190
5.2.2 De 6 a 10 salarios milrimos			5.2.2.1 De \$228 a \$380
5.2.3 De 11 a 15 salarios milrimos		5.2.3.1 De \$418 a \$570	
		5.2.4 De 16 a 20 salarios milrimos	5.2.4.1 De \$608 a \$760

CONCERTOS	CATEGORIAS	INDICADORES	INDICES
		5.2.5 De 21 a 25 salarios mínimos 5.2.6 De 26 a 30 salarios mínimos 5.2.7 De 30 a más	5.2.5.1 De \$798 a \$850 5.2.6.1 De \$988 a \$1140 5.2.7.1 De \$1140 a más
	5.3 Posibilidad de tener otros trabajos	5.3.1 Negocio Propio 5.3.2 Empresa Privada 5.3.3 Administración Pública	5.3.1.1 Comerciante 5.3.1.2 Oficios

3.6 REACTIVOS

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

INDICADOR	OPCIONES
1. Sexo	a) Masculino b) Femenino
Se consideró necesario preguntar el sexo puesto que es importante tomar en cuenta la manera de pensar tanto en hombres como en mujeres y en Banobras el personal es mixto y se nivela en los diferentes puestos.	

INDICADOR	OPCIONES
2. Edad	a) De 20 a 25 años b) De 26 a 30 años c) De 31 a 35 años d) De 36 a 40 años e) De 41 a 45 años f) De 46 a 50 años g) De 51 a 55 años h) De 56 a 60 años
El rango de edad de los trabajadores de Banobras va de los 20 a los 60 años de edad., ésta última es la edad en la cual los trabajadores se jubilan. Se tomó en cada opción un rango de 5 para una mejor delimitación y precisión.	

INDICADOR	OPCIONES
3. Posición Familiar	a) Hijo b) Hija c) Padre d) Madre e) Esposo f) Esposa
<p>También es necesario conocer la posición que tienen los trabajadores de Banobras dentro de la familia para saber más a fondo la problemática en cuanto a las diferentes repercusiones que se manejan en la investigación</p>	

INDICADOR	OPCIONES
4. Posición socio académica	a) Primaria b) Secundaria c) Bachillerato d) Superior e) Maestría f) Doctorado
<p>El nivel socio académico se consideró con la intención de saber la posibilidad que tienen los trabajadores sobre si pueden realizar otro tipo de estudios y como guía para conocer el nivel de preparación que tienen</p>	

INDICADOR	OPCIONES
5. Posición Socio económica	a) Alta b) Media Alta c) Media Media d) Media Baja e) Baja
<p>La posición socio económica es otra característica demográfica necesaria para saber en que grado afecta el Nuevo Horario tanto en el aspecto laboral, en el familiar y en el económico.</p>	

INDICADOR	OPCIONES
6. Zona donde reside	a) Sur b) Norte c) Centro d) Oriente e) Poniente f) Zona conurbada
<p>Este reactivo se plantea con la finalidad de conocer de que manera repercute el cambio de horario en los trabajadores de Banobras ya que el nuevo horario podría afectar a personas que vivan lejos de la sucursal y a su vez beneficiar a aquellos que vivan cerca</p>	

REACTIVO	OPCIONES
7. El cambio de horario laboral se dio	a) Por comodidad b) Por ahorro de energía c) Para igualar horarios con otros países
<p>Esta pregunta se hace con la finalidad de saber el grado de conocimiento que tienen los trabajadores de Banobras sobre el tema del Nuevo Horario y se refiere a una de las principales causas por las que se implantó el Nuevo Horario</p>	

REACTIVO	OPCIONES
8. La norma que regula las jornadas de horarios en la Administración Pública estipula que	a) Qué los sujetos de la norma serán las dependencias de la Administración Pública Federal, así como los servidores públicos tanto de base como de confianza, que presten sus servicios a dichas dependencias.

- b) Que no queda excluida ninguna dependencia, secretaria o personas contratadas bajo el regimen de honorarios
- c) Que la norma establecida será temporal

Esta pregunta se hace con la finalidad de saber el grado de conocimiento que tienen los trabajadores de Banobras sobre el tema del nuevo horario y se enfoca a la Norma que regula las jornadas de horarios laborales en la Administración Pública y que además salió publicada en el Diario Oficial

REACTIVO	OPCIONES
9. Los lineamientos internos de Banobras con respecto al nuevo horario mencionan	<ul style="list-style-type: none"> a) El nuevo horario es de carácter general en la Institución a nivel nacional y las excepciones deberán ser autorizadas por el Director Ejecutivo de Finanzas y Administración b) Que solo algunos trabajadores quedarán eximidos de la obligación de registrar asistencia c) Que el servicio de energía eléctrica se suspenderá a las 18:30 horas

Esta pregunta se hace con la finalidad de saber el grado de conocimiento que tienen los trabajadores de Banobras sobre el tema del nuevo horario y se refiere a los lineamientos internos que se estipulan dentro de Banobras y que fueron dados a conocer a todo el personal.

REACTIVO	OPCIONES
10. ¿Qué emoción le causó el nuevo cambio de horario laboral?	<ul style="list-style-type: none"> a) Gusto b) Satisfacción c) Alegría d) Aburrimiento

- e) Enojo
- f) Disgusto
- g) Cansancio

Tiene la finalidad de conocer las emociones de cada uno de los encuestados sobre si les causó un placer o un displacer el cambio de horario, esto a sabiendas de que el ser humano es capaz de experimentar sus emociones y conocimientos. Se tratará de tomar como base para descubrir la opinión de los trabajadores

REACTIVO	OPCIONES
11. Su horario de salida es	<ul style="list-style-type: none"> a) 15 min. antes de las 18 horas b) A las 18 horas c) 15 min. Después de las 18 horas d) Más de 30 min. después de las 18 horas
Este reactivo trata de tomar como base si realmente se respetan los horarios establecidos en los lineamientos generales de Banobras.	

REACTIVO	OPCIONES
12. La relación con sus superiores es	<ul style="list-style-type: none"> a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
El presente reactivo se realiza con la intención de conocer la buena o mala relación en el aspecto laboral y la manera en que puede resultar favorable o desfavorable para el respeto de los horarios, para las facilidades de poder realizar otro tipo de actividades o para poder lograr ascensos y mejorar la economía.	

REACTIVO	OPCIONES
13. La relación con iguales es	a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
<p>El presente reactivo se realiza con la intención de conocer la buena o mala relación en el aspecto laboral, y la manera en que puede resultar favorable o desfavorable para el respeto de los horarios, para las facilidades de poder realizar otras actividades o para poder lograr ascensos y mejorar la economía.</p>	

REACTIVO	OPCIONES
14. La relación con subordinados es	a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala
<p>El presente reactivo se realiza con la finalidad de conocer la buena o mala relación en el aspecto laboral y la manera en que puede resultar favorable o desfavorable para el respeto de los horarios, para las facilidades de poder realizar otras actividades o para poder lograr ascensos y mejorar la economía</p>	

REACTIVO	OPCIONES
15. La convivencia con su familia es	a) Demasiada b) Normal c) Poca d) Casi nada
<p>Este reactivo se refiere al aspecto familiar y personal de cada uno de los trabajadores y se hace con la finalidad de saber si con el nuevo horario tienen una mejor salud física y mental para ellos y su familia, además de conocer si el nuevo horario beneficia o afecta al trabajador.</p>	

REACTIVO	OPCIONES
16. El tiempo libre que tiene es de	a) Nada b) Media hora a una hora c) Una hora a hora y media d) Hora y media a más
<p>Este reactivo se refiere al aspecto familiar y personal de cada uno de los trabajadores y se hace con la finalidad de saber si con el nuevo horario tienen una mejor salud física y mental para ellos y su familia, además de conocer si con el nuevo horario se beneficia o se afecta al trabajador.</p>	

REACTIVO	OPCIONES
17. El tiempo que dedica a hacer ejercicio es de	a) Nada b) Media hora a una hora c) Una hora a hora y media d) Hora y media a más
<p>El presente reactivo se refiere al aspecto familiar y personal de cada uno de los trabajadores y se hace con la finalidad de saber si con el nuevo horario tienen una mejor salud física y mental para ellos y su familia además se trata de saber si con el nuevo horario se beneficia o se afecta al trabajador.</p>	

REACTIVO	OPCIONES
18. El tiempo que dedica a las lecturas es	a) Nada b) Media hora a una hora c) Una hora a hora y media d) Hora y media a más
<p>Este reactivo se refiere al aspecto familiar y personal de cada uno de los trabajadores y se hace con la finalidad de saber si con el nuevo horario tienen una mejor salud física y mental para ellos y su familia, también se trata de conocer si con el nuevo horario se beneficia o se afecta al trabajador</p>	

REACTIVO	OPCIONES
19. Las veces que se alimenta al día son	a) Una b) Dos c) Tres d) Cuatro e) Cinco
<p>Este reactivo se refiere al aspecto familiar y personal de cada uno de los trabajadores y se hace con la finalidad de saber si con el nuevo horario los trabajadores tienen una mejor salud física y mental para ellos y su familia además de conocer si el nuevo horario beneficia o afecta al trabajador</p>	

REACTIVO	OPCIONES
20. Las horas que duerme al día son	a) De 1 a 3 horas b) De 4 a 6 horas c) De 7 a más
<p>Este reactivo se refiere al aspecto familiar y personal de cada uno de los trabajadores y se hace con la finalidad de saber si con el nuevo horario tienen una mejor salud física y mental para ellos y su familia además se trata de conocer si con el nuevo horario se beneficia o se afecta al trabajador.</p>	

REACTIVO	OPCIONES
22. Existe la posibilidad de tiempo para realizar otros estudios	a) Si b) No
<p>Se trata de conocer las posibilidades que tienen los trabajadores para poder tener un mejor desarrollo académico y de esta manera conseguir mejores empleos o ascensos que puedan beneficiar económicamente.</p>	

REACTIVO	OPCIONES
23. Con el nuevo horario considera que tendría posibilidades de obtener otro	a) Comerciante b) Oficio

trabajo como	c) Empresa privada d) Administración Pública
Se trata de conocer la posibilidad de que el trabajador pueda obtener otro empleo para aumentar su ingreso	

REACTIVO	OPCIONES
24. Con base a lo anterior, en cuántos salarios considera que podría aumentar su ingreso.	a) De \$38 a \$190 b) De \$228 a \$380 c) De \$418 a \$570 d) De \$608 a \$760 e) De \$988 a \$1140 f) De \$1140 a más
Conocer si los ingresos pueden incrementarse al obtener otro empleo. Las opciones se manejan de acuerdo al salario mínimo.	

REACTIVO	OPCIONES
25. Indique el puesto que ocupa en Banobras	a) Director b) Gerente c) Subgerente d) Jefe de división e) Secretaria
En Banobras existen tres categorías que son mandos superiores, Mandos medios y Personal operativo, de esta manera es necesario conocer el puesto del encuestado, además de que el reactivo proporciona información para identificar el tipo de trabajador que se va a encuestar.	

REACTIVO	OPCIONES
26. Indique su tipo de contratación	a) Empleado de base b) Empleado sindicalizado c) Empleado por honorarios

También es necesario conocer el tipo de contratación del encuestado ya que depende del tipo de contratación las prestaciones otorgadas y proporcionar una mayor información que sirva para identificar al tipo de trabajador a encuestar

REACTIVO	OPCIONES
27 Indique cuál es el rango de antigüedad que tiene dentro de Banobras	a) Menos de un año b) De 1 a 5 años c) De 6 a 10 años d) De 11 a 15 años e) De 16 a 20 años f) De 21 a 25 años g) De 26 a 30 años h) De 31 a más
En las opciones se utilizó un rango de 5 en 5 años , esto con la finalidad de precisar mejor la información.	

3.5 LISTADO DE REACTIVOS

A continuación se presenta el listado de reactivos con su respectivo formato.

Índice	Reactivo	Gusto	Satisfacción	Alegría	Aburrimiento	Enojo	Disgusto	Cansancio
		Sí No	Sí No	Sí No	Sí No	Sí No	Sí No	Sí No
1.1.1.1	¿Qué le causó el nuevo cambio de horario laboral?							

1.2.1.1 La Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración Pública estipula

- a) **Que los sujetos de la Norma serán las dependencias de la Administración Pública Federal, así como los servidores públicos tanto de base como de confianza, que presten sus servicios a dichas dependencias.**
- b) **Que no queda excluida ninguna dependencia, secretaría o personas contratadas bajo el régimen de honorarios**
- c) **Que la Norma establecida será temporal.**

1.2.3.1 El cambio al Nuevo Horario laboral se dio

- a) **Por comodidad**
- b) **Por ahorro de energía**
- c) **Por igualar horarios con otros países**

1.2.2.1 Los lineamientos internos de Banobras estipulan

- a) **El nuevo horario es de carácter general en la Institución a nivel nacional y las excepciones deberán ser autorizadas por el Director ejecutivo de finanzas y Administración**
- b) **Que solo algunos trabajadores quedarán eximidos de la obligación de registrar asistencia**
- c) **Que el servicio de energía eléctrica se suspenderá a las 18:30 horas.**

Indice	Reactivo	15 min. antes de las 18 horas	A las 18 horas	15 min. después de las 18 horas	Más de 30 min. después de las 18 horas
3 1 1	Su horario de salida es de	Si No	Si No	Si No	Si No

Indice	Reactivo	Excelente	Buena	Regular	Mala
3 2 1	La relación con sus superiores es				
3 3 1	La relación con iguales es				
3 4 1	La relación con subordinados es				

.1 La convivencia con su familia es

- a) Demasiada
- b) Normal
- c) Poca
- d) Casi nada

.2 El tiempo libre que tiene es de

- a) Nada
- b) Media hora a una hora
- c) Una hora a hora y media
- d) Hora y media a más

.3 El tiempo que dedica a hacer ejercicio es

- a) Nada
- b) Media hora a una hora
- c) Una hora a hora y media
- d) Hora y media a más

.4 El tiempo que dedica a las lecturas es

- a) Nada
- b) Media hora a una hora
- c) Una hora a hora y media
- d) Hora y media a más

4.5.1.1 Las veces que se alimenta al día son

- a) Una
- b) Dos
- c) Tres
- d) Cuatro
- e) Cinco

4.5.2.1 Las horas que duerme al día son

- a) De 1 a 3 horas
- b) De 4 a 6 horas
- c) De 7 a más

4.6 El tiempo que tiene para descansar es

- a) Nada
- b) Media hora a una hora
- c) Una hora a hora y media
- d) Hora y media a más

5.1 Existe la posibilidad de realizar otros estudios

- a) Si
- b) No

5.2 En que lugar tendría posibilidades de tener otro trabajo

- a) Como comerciante
- b) En un oficio
- c) En empresa privada
- d) En Administración Pública

5.3 Con base a lo anterior en cuántos salarios considera que podría aumentar su ingreso

- a) De \$38 a \$190
- b) De \$228 a \$380
- c) De \$418 a \$570
- d) De \$608 a \$760
- e) De \$798 a \$950
- f) De \$988 a \$1140
- g) De \$1140 a más.

3.8 Arboreación

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

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

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

- a) Como encabezado en el cuestionario el nombre de la empresa.

- b) Un párrafo donde se explica el objetivo para realizar la encuesta, además se indicará que los resultados obtenidos los cuales serán tratados de manera estadística por lo que no es necesario identificar el nombre del encuestado. Por último una oración en donde se le pida al encuestado que los datos que proporciones sean lo más verídicos.
- c) Las instrucciones generales para contestar el cuestionario; en donde la palabra instrucciones deberá ser escrita en mayúscula cerrada
- d) El primer bloque de reactivos versarán sobre el concepto 2 (características sociodemográficas
- e) A continuación los reactivos sobre el concepto 1 y dependiendo de la construcción del reactivo los índices e indicadores del concepto 3.
- ~~f) Al interior del bloque inmediato anterior la presentación de los reactivos obedecerá a la lógica deductiva.~~
- g) Al final aparecerá la leyenda en la cual se le dará las gracias al encuestado y la reafirmación de que los datos obtenidos serán tratados en estricta confidencialidad.

3.9 TABLA DE EQUIVALENCIAS.

La tabla de equivalencias permite identificar el número del reactivo con el que se presenta en el cuestionario después de arborearlo y su índice al que corresponde en la tabla de especificaciones. Esta tabla se presenta con la finalidad de que el lector pueda inducir los resultados para argumentar la falseación de la hipótesis.

No. DE REACTIVO	No. DE INDICE
1 Sexo	2.4.1.1 2.4.1.2
2 Edad	2.3.1.1 2.3.1.2 2.3.1.3 2.3.1.4 2.3.1.5 2.3.1.6 2.3.1.7 2.3.1.8
3 Posición Familiar	2.6.1.1 2.6.1.2 2.6.1.3 2.6.1.4 2.6.1.5 2.6.1.6
4 Posición Socio académica	2.7.1.1 2.7.1.2 2.7.1.3 2.7.1.4 2.7.1.5 2.7.1.6
5 Posición Socio económica	2.5.1.1 2.5.1.2 2.5.1.3 2.5.1.4 2.5.1.5
6. Zona donde reside	2.8.1.1 2.8.1.2 2.8.1.3 2.8.1.4 2.8.1.5 2.8.1.6
7. Los antecedentes al nuevo horario laboral	1.2.3.1 1.2.3.2 1.2.3.3
8. La Norma que regula los horarios laborales en la Administración Pública	1.2.1.1 1.2.1.2 1.2.1.3
9. Los lineamientos internos de Banobras con respecto al nuevo horario estipulan que	1.2.2.1 1.2.2.2 1.2.2.3
10. ¿Qué emoción le causó el nuevo cambio de horario laboral?	1.1.1.1 1.1.1.2 1.1.1.3 1.1.1.4
11. Su salida habitual es de	3.1.1 3.1.2 3.1.3 3.1.4
12. La relación con sus superiores es	3.2.1 3.2.2 3.2.3 3.2.4

No. DE REACTIVO	No. DE INDICE
13. La relación con iguales es	3.3.1 3.3.2 3.3.3 3.3.4
14. La relación con subordinados es	3.4.1 3.4.2 3.4.3 3.4.4
15. La convivencia con su familia es	4.1.1 4.1.2 4.1.3 4.1.4
16. El tiempo libre que tiene es de	4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4
17. El tiempo que dedica a hacer ejercicio es de	4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.3.4
18. El tiempo que dedica a las lecturas es de	4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.4.4
19. Las veces que se alimenta al día son	4.5.1.1 4.5.1.2 4.5.1.3 4.5.1.4 4.5.1.5
20. Las horas que duerme al día son	4.5.2.1 4.5.2.2 4.5.2.3
21. El tiempo que tiene para descansar es	4.6.1 4.6.2 4.6.3 4.6.4
22. Existe la posibilidad de tiempo para realizar otros estudios	5.1.1 5.1.2
23. Con el nuevo horario laboral, considera que tendría posibilidades de tener otro trabajo	5.3.1 5.3.2 5.3.3 5.3.4

24 Con base a lo anterior, en cuántos salarios considera que podría aumentar su ingreso	5.2.1	5.2.2	5.2.3	5.2.4	5.2.5	5.2.6	5.2.7
25 Indique el puesto que ocupa en Banobras	2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5		
26 Indique su tipo de contratación	2.2.1	2.2.2	2.2.3				
27. Indique cuál es el rango de antigüedad que tiene dentro de Banobras	2.9.1	2.9.2	2.9.3	2.9.4	2.9.5	2.9.6	2.9.7
		2.9.8					

3.10 Cuestionario Piloto

Una vez que el cuestionario previo quedó ordenado conforme a los criterios de la arboreación se procedió a elegir a cinco personas del universo y que cumplieran con los requisitos de entrada para ser encuestado. Tales sujetos serán excluidos necesariamente de la muestra final de aplicación con la finalidad de no perjudicar los resultados.

La prueba de pilotaje del cuestionario cubrió los siguientes objetivos:

- a) Verificar el procedimiento del levantamiento de datos
- b) Verificar la arboreación
- c) Verificar la redacción y estructura de los reactivos
- d) Verificar la pertinencia de las opciones propuestas
- e) Verificar que los resultados obtenidos proporcionen argumentos estadísticos para la falseación de la hipótesis.

A continuación se presentan los reportes de las cinco encuestas levantadas y aplicadas por el sustentante del presente trabajo de titulación.

REPORTES DE ENCUESTAS DE PILOTAJE A CINCO SUJETOS

SUJETO No. 1.

DÍA DEL LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

Martes 12 de octubre de 1999.

HORA DEL LEVANTAMIENTO

3:00 P.M

LUGAR DEL LEVANTAMIENTO

Centro de computo

CONDICIONES FÍSICAS

Un día frío y nublado con poca gente dentro del banco , debido a que es la hora de comida y sólo algunas personas se quedan dentro de las instalaciones a ingerir sus alimentos.

FORMA EN QUE SE CONTACTÓ AL ENCUESTADO

Sentado en su oficina haciendo una llamada sonriendo y muy amablemente me invitó a que tomara asiento en lo que terminaba de hablar, después se mostró muy accesible para contestar el cuestionario.

DESCRIPCIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE LEVANTO LA ENCUESTA

El ambiente de trabajo estaba muy tranquilo ya que a las tres de la tarde, todo el personal sale a comer y sólo algunos se quedan dentro del Banco para ingerir alimentos que traen desde su casa.

PROBLEMAS QUE PRESENTO EL CUESTIONARIO

Ninguno

SUGERENCIAS DE CORRECCIÓN

Ninguna

SUGERENCIAS DE APLICACIÓN

Ninguna

SUJETO No. 2

DÍA DEL LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

Martes 12 de octubre de 1999.

HORA DEL LEVANTAMIENTO

3:20 P.M

LUGAR DEL LEVANTAMIENTO

Centro de computo

CONDICIONES FÍSICAS

Un día frío y nublado con poca gente dentro del banco , debido a que es la hora de comida y sólo algunas personas se quedan dentro de las instalaciones a ingerir sus alimentos.

FORMA EN QUE SE CONTACTÓ AL ENCUESTADO

Un señor de cabello canoso se encontraba caminando por los pasillos, cuando me miro se detuvo para saludarme y enseguida le pedí me contestara el cuestionario

DESCRIPCIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE LEVANTO LA ENCUESTA

El ambiente de trabajo estaba muy tranquilo pero por la manera en que se contactó a la persona nos tuvimos que dirigir hacia su escritorio.

PROBLEMAS QUE PRESENTO EL CUESTIONARIO

Surgió una duda en la pregunta número 23 y a su vez a la 24

SUGERENCIAS DE CORRECCIÓN

Añadir al reactivo número 23 y 24 un inciso más con la opción de (Ninguno)

SUGERENCIAS DE APLICACIÓN

Ninguna

SUJETO No. 3

DÍA DEL LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

Martes 12 de octubre de 1999.

HORA DEL LEVANTAMIENTO

3:40 P.M

LUGAR DEL LEVANTAMIENTO

Centro de computo

CONDICIONES FÍSICAS

Un día frío y nublado con poca gente dentro del banco , debido a que es la hora de comida y sólo algunas personas se quedan dentro de las instalaciones a ingerir sus alimentos.

FORMA EN QUE SE CONTACTÓ AL ENCUESTADO

Sentada en su escritorio ingiriendo sus alimentos y escuchando música de Luis Miguel

DESCRIPCIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE LEVANTO LA ENCUESTA

El ambiente de trabajo estaba muy tranquilo y la persona fue muy accesible a pesar de que se encontraba comiendo tuvo mucha disponibilidad para responder el cuestionario

PROBLEMAS QUE PRESENTO EL CUESTIONARIO

Ninguno

SUGERENCIAS DE CORRECCIÓN

Ninguna

SUGERENCIAS DE APLICACIÓN

Ninguna

SUJETO No. 4

DÍA DEL LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

Martes 12 de octubre de 1999.

HORA DEL LEVANTAMIENTO

4:10 P.M

LUGAR DEL LEVANTAMIENTO

Centró de computo

CONDICIONES FÍSICAS

Un día frío y nublado con poca gente dentro del banco , debido a que es la hora de comida y sólo algunas personas se quedan dentro de las instalaciones a ingerir sus alimentos.

FORMA EN QUE SE CONTACTÓ AL ENCUESTADO

Sentado en su escritorio revisando documentos, está persona no se encontraba comiendo y su rostro reflejaba preocupación por lo cuál me pidió le dejará el cuestionario para resolverlo en cuanto terminará su trabajo.

DESCRIPCIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE LEVANTO LA ENCUESTA

El ambiente de trabajo estaba muy tranquilo ya que a las tres de la tarde, todo el personal sale a comer y sólo algunos se quedan dentro del Banco para ingerir alimentos que tren desde su casa.

PROBLEMAS QUE PRESENTO EL CUESTIONARIO

Ninguno

SUGERENCIAS DE CORRECCIÓN

Ninguna

SUGERENCIAS DE APLICACIÓN

Ninguna

SUJETO No. 5

DÍA DEL LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

Martes 12 de octubre de 1999.

HORA DEL LEVANTAMIENTO

4:30 P.M

LUGAR DEL LEVANTAMIENTO

Centro de computo

CONDICIONES FÍSICAS

Un día frío y nublado con poca gente dentro del banco , debido a que es la hora de comida y sólo algunas personas se quedan dentro de las instalaciones a ingerir sus alimentos.

FORMA EN QUE SE CONTACTÓ AL ENCUESTADO

Un joven se dirigió hacia mi lugar para saludarme y para platicar un rato conmigo y aproveché para darle un cuestionario.

DESCRIPCIÓN DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE LEVANTO LA ENCUESTA

La persona fue accesible y el cuestionario lo resolvió alternando platica conmigo.

PROBLEMAS QUE PRESENTO EL CUESTIONARIO

Ninguno

SUGERENCIAS DE CORRECCIÓN

Ninguna

SUGERENCIAS DE APLICACIÓN

Ninguna

3.11 TABLAS DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE

A continuación se presentan las siguientes tablas de frecuencia y porcentaje de los cuestionarios pilotos realizados el día martes 12 de octubre de 1999 a cinco trabajadores del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

REACTIVO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Sexo		
a) Masculino	4	80%
b)Femenino	1	20%
2. Edad		
a) De 20 a 25	2	40%
b) De 26 a 30	1	20%
c) De 31 a 35		
d) De 36 a 40	1	20%
e) De 41 a 45		
f) De 46 a 50		
g) De 51 a 55	1	20%
h) De 56 a 60		
3. Posición Familiar		
a) Hijo	1	20%
b) Hija	1	20%
c) Padre	1	20%
d) Madre		
e) Esposo	2	40%
f) Esposa		

4. Posición académica	Socio		
a) Primaria	1		20%
b) Secundaria			
c) Bachillerato	1		20%
d) Superior	2		40%
e) Maestría	1		20%
f) Doctorado			
5. Posición económica	Socio		
a) Alta			
b) Media Alta	1		20%
c) Media Media	2		40%
d) Media baja	1		20%
e) Baja	1		20%
6. Zona donde reside			
a) Sur	1		20%
b) Norte	3		60%
c) Centro			
d) Oriente	1		20%
e) Poniente			
f) Zona conurbada			

7. El cambio al nuevo horario laboral se dio		
a) Por comodidad		
b) Por ahorro de energía	5	100%
c) Para igualar horarios con otros países		
8. La norma que regula las jornadas estipula		
a) Que los sujetos de la Norma...	3	60%
b) Que no queda excluida ninguna dependencia	1	20%
c) Que la Norma establecida será temporal	1	20%
9. Los lineamientos Inter.-nos de Banobras estipulan		
a) El nuevo horario es de carácter general...	4	80%
b) Que solo algunos trabajadores quedarán eximidos...		
c) Que la energía eléctrica se suspenderá a las 18 horas	1	20%

10. Emoción que le causó el cambio de horario		
Gusto		
Satisfacción	1	20%
Alegría	1	20%
Aburrimiento	1	20%
Enojo	1	20%
Disgusto	1	20%
Cansancio		
11. Su salida habitual es de		
15 min antes de las 18 horas	1	20%
A las 18 horas		
15 min después de las 18 horas	1	20%
Más de 30 min después de las 18 horas	2	40%
	1	20%
12. La relación con superiores es		
a) Excelente		
b) Buena	2	40%
c) Regular	3	60%
d) Mala		

13 La relación con iguales es		
a) Excelente		
b) Buena	2	40%
c) Regular	3	60%
d) Mala		
14. La relación con subordinados es		
a) Excelente		
b) Buena	1	20%
c) Regular	4	80%
d) Mala		
15. La convivencia con su familia es		
a) Poca		
b) Normal	1	20%
c) Casi Nada	4	80%
d) Demasiada		
16. El tiempo libre que tiene es de		
a) Media hora a una hora		
b) Una hora a hora y media	2	40%
	2	40%
c) Hora y media a más		
d) Nada	1	20%

17. El tiempo que dedica a hacer ejercicio es		
a) Media hora a una hora	1	20%
b) Una hora a hora y media	1	20%
c) Hora y media a más	1	20%
d) Nada	2	40%
18. El tiempo que dedica a las lecturas es de		
a) Media hora a una hora	1	20%
b) Una hora a hora y media	1	20%
c) Hora y media a más	1	20%
d) Nada	2	40%
19 Las veces que se alimenta al día son		
a) Una		
b) Dos	2	40%
c) Tres	3	60%
d) Cuatro		
e) Cinco		
20 Las horas que duerme al día son		
a) De 1 a 3 horas	1	20%
b) De 4 a 6 horas	4	80%
c) De 7 a más		

21 El tiempo que tiene para descansar es		
a) Media hora a una hora		
b) Una hora a hora y media	1	20%
c) Hora y media a más	4	80%
d) Nada		
22 Existe la posibilidad de realizar otros estudios	4	80%
a) Sí	1	20%
b) No		
23 En que lugar podría tener trabajo		
a) En un oficio		
b) Como comerciante		
c) En empresa privada	2	40%
d) En la Administración Pública	3	60%
24. En cuántos salarios aumentaría su ingreso	1	20%
a) De \$38 a \$190	2	40%
b) De \$228 a \$380	1	20%
c) De \$418 a \$570		
d) De \$608 a \$760		
e) De \$798 a \$950		
f) De \$988 a \$1140		
g) De \$1140 a más		

25 Indique el puesto que ocupa en Banobras		
a) Director		
b) Gerente		
c) Subgerente	1	20%
d) Secretarias	4	80%
e) Jefe de división		
26 Indique su tipo de contratación	4	80%
a) Empleado de base	1	20%
b) Empleado sindicalizado		
c) Empleado por honorarios		
27 Rango de antigüedad	2	40%
a) menos de 1 año	3	60%
b) De 1 a 5 años		
c) De 6 a 10 años		
d) De 11 a 15 años		
e) De 16 a 20 años	1	20%
f) De 21 a 25 años	2	40%
g) De 26 a 30 años	1	20%
h) De 31 a más		

	1	20%
	1	20%
	2	40%
	1	20%
	1	20%
	3	60%
	2	40%
	1	20%
	2	40%
	2	20%

--	--	--

Debido a los resultados de la prueba piloto del cuestionario previo, se corrigió el cuestionario en el reactivo No. 10, 23 y 24 añadiendo un inciso más en cada uno de los reactivos , después de estas correcciones el cuestionario final queda de la siguiente manera.

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS

El objeto de la siguiente encuesta, es conocer la opinión de los trabajadores de Banobras con respecto al cambio de horario en la Administración pública y saber de qué manera les ha repercutido en el aspecto laboral familiar y económico.

Los resultados obtenidos serán tratados de manera estadística, por lo cual no es necesario que indique su nombre.

Se requiere que los datos que usted proporcione sean lo más verídico posibles.

INSTRUCCIONES

Marque con una X la opción que corresponda a su respuesta.

1. Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

2. Edad

- a) De 20 a 25 años
- b) De 26 a 30 años
- c) De 31 a 35 años
- d) De 36 a 40 años
- e) De 41 a 45 años
- f) De 46 a 50 años
- g) De 51 a 55 años
- h) De 56 a 60 años

3. Posición Familiar

- a) Hijo
- b) Hija
- c) Padre
- d) Madre
- e) Esposo
- f) Esposa

4. Posición socio académica

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Bachillerato
- d) Superior
- e) Maestría
- f) Doctorado

5. Posición socio económica

- a) Alta
- b) Media Alta
- c) Media Media
- d) Media Baja
- e) Baja

6. Zona donde reside

- a) Sur
- b) Norte
- c) Centro
- d) Oriente
- e) Poniente
- f) Zona Conurbada

7. El cambio al nuevo horario laboral se dio

- a) Por comodidad
- b) Por ahorro de energía
- c) Para igualar horarios con otros países

8. La Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración pública, estipula

- a) Que los sujetos de la Norma serán las dependencias de la Administración Pública Federal, así como los servidores públicos tanto de base como de confianza, que presten sus servicios a dichas dependencias

b) Que no queda excluida ninguna dependencia, secretaria o personas contratadas bajo régimen de honorarios

c) Que la Norma establecida será temporal

9. Los lineamientos internos de Banobras estipulan

a) El nuevo horario es de carácter general en la Institución a nivel nacional y las excepciones deberán ser autorizadas por el Director Ejecutivo de Finanzas y Administración

b) Que solo algunos trabajadores quedarán eximidos de la obligación de registrar asistencia

c) Que el servicio de energía eléctrica se suspenderá a las 18:30 horas

10. ¿Qué emoción le causó el nuevo cambio de horario laboral?

a) Gusto

b) Satisfacción

c) Enojo

d) Cansancio

Reactivo	15 min antes de las 18 horas	A las 18 horas	15 min. después de las 18 horas	Más de 30 min después de las 18 horas
----------	------------------------------	----------------	---------------------------------	---------------------------------------

11. Su salida habitual es de	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
-------------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----

Reactivo	Excelente	Buena	Regular	Mala
La relación con sus superiores				
Reactivo	Excelente	Buena	Regular	Mala
13. La relación con iguales es				
14 La relación con subordinados es				

19. La convivencia con su familia es

- a) Poca
- b) Normal
- c) Casi Nada
- d) Demasiada

20. El tiempo libre que tiene es de

- a) Media hora a una hora
- b) Una hora a hora y media
- c) Hora y media a más
- d) Nada

21. El tiempo que dedica a hacer ejercicio es

- a) Media hora a una hora
- b) Una hora a hora y media
- c) Hora y media a más
- d) Nada

22. El tiempo que dedica a las lecturas es

- a) Media hora a una hora
- b) Una hora a hora y media
- c) Hora y media a más
- d) Nada

23. Las veces que se alimenta al día son

- a) Una
- b) Dos
- c) Tres
- d) Cuatro
- e) Cinco

24. Las horas que duerme al día son

- a) De 1 a 3 horas
- b) De 4 a 6 horas
- c) De 7 a más

25. El tiempo que tiene para descansar es

- a) Media hora a una hora
- b) Una hora a hora y media
- c) Hora y media a más
- d) Nada

26. Existe la posibilidad de tiempo para realizar otros estudios

- a) Si
- b) No

27. Con el nuevo horario, en que lugar considera que tendría posibilidades de tener otro trabajo

- a) En un oficio
- b) Como comerciante
- c) En Empresa Privada
- d) En la Administración Pública

28. Con base a lo anterior en cuantos salarios considera que podría aumentar su ingreso

- a) De \$38 a \$190
- b) De \$228 a \$380
- c) De \$418 a \$570
- d) De \$608 a \$760
- e) De \$798 a \$950
- f) De \$988 a \$1140
- g) De \$1140 a más

29. Indique el puesto que ocupa dentro de Banobras

- a) Director
- b) Gerente
- c) Subgerente
- d) Secretarias
- e) Jefe de división

30. Indique su tipo de contratación

- a) Empleado de base
- b) Empleado sindicalizado
- c) Empleado por honorarios

31. Indique cuál es el rango de antigüedad que tiene dentro de Banobras

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) De 6 a 10 años
- d) De 11 a 15 años
- e) De 16 a 20 años
- f) De 21 a 25 años
- g) De 26 a 30 años
- h) De 31 a más

GRACIAS

(Los datos proporcionados serán tratados con estricta confidencialidad)

CAPÍTULO IV.
LEVANTAMIENTOS DE DATOS

CAPITULO 4

LEVANTAMIENTO DE DATOS

En el presente capítulo se mostrará el procedimiento para el levantamiento de datos del total de trabajadores que laboran en Banobras, sucursal Insurgentes. Se realizará la validación de la muestra para obtener la tabla de estratificación y de esta manera llegar a la convalidación de la misma y ofrecer el resultado de las encuestas aplicadas mediante un proceso estadístico, a sí como gráficas y porcentajes de cada uno de los indicadores utilizados para poder dar una interpretación de la opinión del trabajador.

4.1 Características de la población

La población total de los trabajadores del edificio de Banobras consta de 590 personas clasificadas en cuatro categorías que son:

- Personal Operativo
- Jefes de División
- Mandos Medios
- Mandos Superiores

4.2 Conformación de la muestra

Banobras está conformada por un conjunto de categorías en la población de trabajadores , de tal manera que se recurrió a la base de datos proporcionados por la Gerencia de Reingeniería de Procesos para conocer el número total de trabajadores y el dato de cuántas personas había por cada categoría.

La determinación de la muestra representativa se redujo a un total de 234 personas a encuestar y ésta se obtuvo a partir de la tabla para la determinación de una muestra con poblaciones finitas con un 95% de confiabilidad y que se obtiene de la Teoría del muestreo y la probabilidad.

Se obtuvo el porcentaje correspondiente a cada una de las categorías de empleados; Personal Operativo, Jefes de División, Mandos Medios y Mandos Superiores. (Estratificación Demográfica del Universo) tanto de la población real y de la población muestral

La **validación de la muestra** se hizo de la siguiente manera:

Según los datos estadísticos de Banobras obtenidos a través de la base de datos que se encuentra dentro de la Gerencia de Reingeniería de Procesos el número total de trabajadores es de 590 personas de las cuáles

327 Son Personal Operativo

100 Son Jefes de División

133 Son Mandos Medios

30 Son Mandos Superiores

Esta base de datos es actualizada constantemente por personal del mismo departamento de acuerdo a los datos que les proporcionan el departamento de Recursos Humanos.

En función del universo definido para el personal de Banobras (590 personas) la muestra equivalió a 234 cuestionarios de los cuales se aplicaron:

130 Para Personal Operativo

40 Para jefes de División

53 Para Mandos Medios

12 Para Mandos Superiores

4.3 Tabla de estratificación de la muestra

EMPRESA		No. DE ENCUESTAS APLICADAS	DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR CATEGORIAS
Banobras	sucursal	234	Personal Operativo 130
Insurgentes			Jefes de División 40
			Mandos Medios 53
			Mandos Superiores 12

4.4 Convalidación de la muestra

Es la distancia entre el porcentaje que tiene la población total y el porcentaje de la muestra.

POBLACION	MUESTRA	REPRESENTATIVIDAD	FACTOR DE REPRESENTATIVIDAD
Personal Operativo 327	130	39.75	2.51
Jefes de división 100	40	40.00	2.50
Mandos Medios 133	53	39.84	2.50
Mandos Superiores 30	12	100	2.50

El resultado del factor de representatividad corresponde a la parte de los individuos que representan al total de la población de cada una de las variables.

PORCENTAJE DE LA POBLACION		PORCENTAJE DE LA MUESTRA
Personal Operativo	55.42 %	55.55 %
Jefes de División	16.94 %	17.09 %
Mandos Medios	22.54 %	22.64 %
Mandos Superiores	5.08 %	5.12 %

CONVALIDACIÓN DE LA MUESTRA.

Personal operativo 55.42 % _____ 55.55 % = .13

Jefes de División 16.94 % _____ 17.09 % = .15

Mandos Medios 22.54 % _____ 22.64 % = .10

Mandos Superiores 5.08 % _____ 5.12 % = .04

Se tuvo que obtener el porcentaje de cada una de las variables. De esta manera, la distancia entre el porcentaje que tiene la población total y el porcentaje de la muestra es de :

13 Para Personal Operativo

15 Para jefes de División

10 Para Mandos Medios

04 Para Mandos Superiores.

Los cuales representan que la investigación es muy confiable y por lo tanto están dentro de los márgenes de error muestral por lo cual se aceptan como convalidados

~~4.5 Procedimiento del levantamiento de datos~~

Para realizar el levantamiento de datos, la labor fue efectuada sólo por la coordinadora de la investigación.

Se realizaron diferentes evaluaciones periódicas del levantamiento de datos.

El primer día, jueves 11 de noviembre de 1999, se aplicaron cuestionarios a 75 personas. El tiempo total fue de dos horas aproximadamente, esto pudo lograrse debido a que las áreas están divididas por islas en donde cada una se encuentra conformada por 25 personas aproximadamente en donde se encuentran trabajadores del personal operativo y uno o dos jefes de división.

Del personal encuestado 68 fueron secretarias y 7 jefes de división. Por parte de las secretarias hubo mayor disponibilidad para responder los cuestionarios, los jefes de división se mostraron más ocupados y como consecuencia con poco tiempo para resolver los cuestionarios, además de que es difícil encontrarlos en un solo lugar ya que todo el tiempo se encuentran dando indicaciones a su personal en el piso que les corresponde, pero finalmente y con paciencia accedieron a responder el cuestionario.

Muchos de los jefes mostraban interés al responder las preguntas ya que el nuevo horario les afectó en diferentes aspectos a cada uno de los trabajadores.

El segundo día fue el lunes 15 de noviembre y no habiendo obstáculo alguno se prosiguió con la misma dinámica, se aplicaron 75 cuestionarios a secretarias y se detectó que una de ellas sugirió se añadiera una opción más al reactivo número 4 que ~~se refiere a la posición socio académica~~ la sugerencia se refería a incluir la opción de (otros) ya que ella había realizado estudios de secretaria bilingüe.

Se contactaron a 9 Jefes de división y el tiempo requerido fue de dos horas y media debido a que hacían comentarios personales de cada uno de los reactivos y los discutían entre ellos mismas.

Cabe mencionar que sobraron 3 cuestionarios del total de secretarias a encuestar debido a que otras más querían contestar la encuesta

El martes 16, miércoles 17 y jueves 18 se contactó a Jefes de división, Gerentes y Subgerentes, con estos fue un poco más tardado el levantamiento de datos ya que se encontraban en juntas, hablando por teléfono o demasiado ocupados. Las horas fueron variadas ya que regresaba a la hora que me indicaban ellos mismos o sus secretarias.

Hubo algunos que me pedían les dejara el cuestionario para que pudieran contestarlo cuando tuvieran tiempo. Realmente no lleve un control de cuántos cuestionarios contestaban por día debido a que muchos se quedaban el cuestionario para que al siguiente día pasara a recogerlo y otros lo traspapelaban por lo cual era necesario fotocopiar más cuestionarios.

El mayor obstáculo en la aplicación fue tratar de contactar a los directores, pero el día 24 de noviembre se les entregó a cada uno un cuestionario. La forma en que se pudo abordar a los directores fue cuando salieron de una junta a las 8:30 de la noche todos accedieron amablemente a contestar la encuesta.

Los gastos en el proceso del levantamiento de datos se redujeron sólo al número de copias requeridas que fue un total de 1170 copias con un costo de 30 centavos cada una y que hacen un total de \$351 y 25 cuestionarios más para reponer los que traspapelaban con un total de \$ 7.50 c.

4.6 LECTURA DE RESULTADOS.

El presente apartado ofrece el resultado de las encuestas aplicadas mediante un proceso estadístico, (gráficas y porcentajes de cada uno de los indicadores utilizados) para que de esta manera se pueda dar una interpretación de la opinión del trabajador.

4.7 CUADRO DE FRECUENCIA Y PORCENTAJE.

REACTIVO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 SEXO		
a) FEMENINO	86	63%
b) MASCULINO	14	37%
2 EDAD		
a) DE 20 A 25	4	2%
b) DE 26 A 30	12	5%
c) DE 31 A 35	27	12%
d) DE 36 A 40	61	26%
e) DE 41 A 45	50	22%
f) DE 46 A 50	45	20%
g) DE 51 A 55	23	10%
h) DE 56 A 60	7	3%

3 POSICIÓN FAMILIAR		
a) HIJO	1	0%
b) HIJA	14	6%
c) PADRE	55	23%
d) MADRE	100	43%
e) ESPOSO	32	13%
f) ESPOSA	37	15%
4. POSICIÓN SOCIO ACADÉMICA		
a) PRIMARIA	8	3%
b) SECUNDARIA	43	18%
c) BACHILLERATO	71	30%
d) SUPERIOR	94	41%
e) MAESTRÍA	16	7%
f) DOCTORADO	2	1%
5.POSICIÓN SOCIO ECONÓMICA		
a) ALTA	24	10%
b) MEDIA ALTA	47	20%
c) MEDIA MEDIA	78	34%
d) MEDIA BAJA	78	33%
e) BAJA	7	3%

6 ZONA DONDE RESIDE		
a) SUR	79	35%
b) NORTE	52	22%
c) CENTRO	26	11%
d) ORIENTE	29	12%
e) PONIENTE	18	8%
f) ZONA CONURBADA	29	12%
7 EL CAMBIO AL NUEVO HORARIO LABORAL SE DIO		
a) POR COMODIDAD	0	0%
b) POR AHORRO DE ENERGÍA	230	99%
c) PARA IGUALAR HORARIOS CON OTROS PAÍSES	3	1%
8 LA NORMA ESTIPULA		
a) QUE LOS SUJETOS DE LA NORMA SERÁN LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.	227	98%
b) QUE NO QUEDA EXCLUÍDA NINGUNA DEPENDENCIA	4	2%
c) QUE SERÁ TEMPORAL	0	0%

9 LOS LINEAMIENTOS DE BANOBRAS ESTIPULAN		
a) ES DE CARÁCTER GENERAL	215	96%
b) ALGUNOS TRABAJADORES QUEDARÁN EXIMIDOS	1	0%
c) EL SERVICIO DE ENERGÍA SE SUSPENDERÁ A LAS 18 HORAS	9	4%
10 EMOCIÓN DEL NUEVO HORARIO		
a) GUSTO	48	25%
b) SATISFACCIÓN	76	39%
c) ENOJO	23	12%
d) CANSANCIO	46	24%
11. SALIDA HABITUAL		
a) 15 MIN ANTES DE 18 HRS	10	4%
b) 18 HORAS	33	14%
c) 15 MIN DESP.	116	52%
d) MAS DE 30 MIN. DESP.	69	30%

12 RELACIÓN CON SUP.		
a) EXCELENTE	61	27%
b) BUENA	127	58%
c) REGULAR	34	15%
d) MALA	0	0%
13 RELACIÓN CON IGUALES.		
a) EXCELENTE	54	23%
b) BUENA	150	65%
c) REGULAR	25	11%
d) MALA	2	1%
14 RELACIÓN CON SUBORDINADOS		
a) EXCELENTE	47	21%
b) BUENA	144	63%
c) REGULAR	33	15%
d) MALA	2	1%
15. CONVIVENCIA CON LA FAMILIA		
a) POCA	55	24%
b) NORMAL	153	64%
c) CASI NADA	13	6%
d) DEMASIADA	13	6%

16 TIEMPO LIBRE		
a) ½ HR A 1 HR.	106	46%
b) 1 HR. A 1HR. ½	43	19%
c) 1HR.1/2 A MÁS	45	19%
d) NADA	38	16%
17 TIEMPO DE EJERCICIO		
a) ½ HR A 1 HR.	97	42%
b) 1 HR. A 1HR. ½	5	2%
c) 1HR.1/2 A MÁS	5	2%
d) NADA	126	54%
18 TIEMPO DE LEER		
a) ½ HR A 1 HR.	80	34%
b) 1 HR. A 1HR. ½	16	7%
c) 1HR.1/2 A MÁS	50	22%
d) NADA	86	37%
19 VECES QUE SE ALIMENTA AL DIA		
a) UNA	1	0%
b) DOS	41	18%
c) TRES	186	80%
d) CUATRO	5	2%
e) CINCO	1	0%

20 HORAS QUE DUERME		
a) DE 1 A 3	2	1%
b) DE 4 A 6	134	57%
c) DE 7 A MÁS	98	42%
21. TIEMPO DE DESCANSO		
a) ½ HR A 1 HR.	137	59%
b) 1 HR. A 1HR ½	35	15%
c) 1HR.1/2 A MÁS	26	11%
d) NADA	34	15%
22. POSIBILIDAD DE REALIZAR ESTUDIOS		
a) SI	58	25%
b) NO	175	75%
23. POSIB. DE TENER OTRO EMPLEO		
a) OFICIO	47	44%
b) COMERCIANTE	49	46%
c) EMPRESA PRIV.	7	7%
d) ADM. PÚBLICA	3	3%

24 AUMENTO DE INGRESO		
a) DE 38 A 190 PESOS	1	1%
b) DE 228 A 380 PESOS	7	7%
c) DE 418 A 570 PESOS	29	28%
d) DE 608 A 760 PESOS	21	20%
e) DE 798 A 950 PESOS	24	23%
f) DE 988 A 1140 PESOS	5	5%
g) DE 1140 A MÁS.	17	16%
25 PUESTO QUE OCUPA		
a) DIRECTOR	11	5%
b) GERENTE	5	2%
c) SUBGERENTE	48	21%
d) SECRETARIAS	129	55%
e) JEFES DE DIV.	40	17%
26. TIPO DE CONTRATACIÓN		
a) BASE	165	73%
b) SINDICALIZADO	53	24%
c) HONORARIOS	6	3%
27. ANTIGÜEDAD		
a) MENOS DE 1 AÑO	8	3%
b) DE 1 A 5	77	33%
c) DE 6 A 10	90	39%
d) DE 11 A 15	29	13%
e) DE 16 A 20	24	10%
f) DE 21 A 25	4	2%
g) DE 26 A 30	0	0%
h) DE 31 A MÁS	0	0%

4.8 LECTURA DE DATOS DEL CUADRO.

SEXO.

Predomina un 63% de personal femenino, mientras el personal masculino se constituye de un 37%.

EDAD.

En la edad se consultó del rango de 20 a 25 años, hasta 56 a 60 años en donde los rangos predominantes fueron de:

- 36 a 40 años constituido por un 26%.
- 41 a 45 años constituido por un 22%.
- 46 a 50 años constituido por un 20%

Lo cual indica que la edad predominante en la población parte de los 36 a los 50 años de edad

POSICIÓN FAMILIAR.

En la posición familiar predominó un 43% de personal femenino cuya posición fue la de ser madre de familia. Asimismo en el personal masculino predominó la de padre de familia con un 23%.

NIVEL SOCIO ACADEMICO.

El nivel socio académico del personal de Banobras predominó en estudios de nivel superior con un 41% y de Bachillerato con un 30%, esto significa que un 71% tiene estudios de nivel medio superior a uno profesional.

NIVEL SOCIO ECONOMICO.

La clase media media fue la predominante con un porcentaje de 34% y la media baja con un 33%, lo que indica que la mayor parte de la población tiene un nivel socio económico que va de la clase media baja a la media media.

ZONA DONDE RESIDEN.

El 35% del personal reside en la zona sur de la ciudad.

Y el 22% en la zona norte.

INDIQUE ÉL PUESTO QUE OCUPA DENTRO DE BANOBRAS.

Un 55% constituyó el personal femenino ocupando el puesto de secretarias.

INDIQUE SU TIPO DE CONTRATACIÓN.

El 73% del personal esta contratado como empleado de base.

INDIQUE CUÁL ES EL RANGO DE ANTIGÜEDAD QUE TIENE DENTRO DE BANOBRAS.

La antigüedad se conformó en 8 rangos que parten de menos de 1 año hasta el rango de 31 a más y donde el rango predominante fue de 6 a 10 años con un 39% y de 1 a 5 años con un 33%.

Esto quiere decir que la mayoría tiene una antigüedad que parte de 1 a 10 años laborando en Banobras.

EL CAMBIO AL NUEVO HORARIO LABORAL SE DIO.

Un 99% coincidió que el cambio de horario se dio por ahorro de energía.

LA NORMA QUE REGULA LAS JORNADAS Y HORARIOS DE LABORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ESTIPULA.

En el reactivo referente al conocimiento de la Norma que regula las jornadas un 98% contestó correctamente.

LOS LINEAMIENTOS INTERNOS DE BANOBRAS ESTIPULAN.

De igual manera un 96% conoce los lineamientos internos de Banobras.

SU SALIDA HABITUAL ES DE.

Un 52% del personal sale de laborar 15 minutos después de las 18 horas.

LA RELACIÓN CON SUS SUPERIORES ES

Un 58% tiene una relación buena con sus superiores.

LA RELACIÓN CON IGUALES ES

65% de la población tiene una relación buena con iguales

LA RELACIÓN CON SUBORDINADOS ES

63% de la población lleva una relación buena con sus subordinados.

LA CONVIVENCIA CON SU FAMILIA ES

64% de la población tiene una convivencia normal con su familia.

EL TIEMPO LIBRE QUE TIENE ES DE

46% tienen de media hora a una hora de tiempo libre.

19% de una hora a hora y media.

19% de una hora y media a más.

El promedio de tiempo libre parte de media hora a más de hora y media esto se conforma por un 84% de la población.

EL TIEMPO QUE DEDICA A HACER EJERCICIO ES

54% no dedican tiempo alguno para el ejercicio

Y un 42% dedican de media hora a una hora para realizarlo

EL TIEMPO QUE DEDICA A LAS LECTURAS ES

37% de la población no dedican tiempo a las lecturas.

Y un 34% dedican a las lecturas de media hora a una hora

LAS VECES QUE SE ALIMENTA AL DÍA SON

80% de los trabajadores se alimenta tres veces al día.

57% de los trabajadores duermen de 4 a 6 horas al día.

EXISTE LA POSIBILIDAD DE TIEMPO PARA REALIZAR OTROS ESTUDIOS

75% de los trabajadores no tienen la posibilidad de realizar otros estudios.

CON EL NUEVO HORARIO, EN QUE LUGAR CONSIDERA QUE TENDRÍA POSIBILIDADES DE TENER OTRO TRABAJO.

46% tienen la posibilidad de tener otro trabajo como comerciantes y otro 44% en un oficio esto indica que un 90% tiene posibilidades de tener otro trabajo de iniciativa propia.

CON BASE A LO ANTERIOR EN CUANTOS SALARIOS CONSIDERA QUE PODRÍA AUMENTAR SU INGRESO.

De esta manera un 28% consideró la posibilidad de un aumento de ingreso de \$418 a \$570

20% de \$608 a \$760.

23% de \$798 a \$950.

Entonces estos trabajadores pueden obtener ingresos extras que van de los 418 a los 950 pesos.

¿QUÉ EMOCIÓN LE CAUSÓ EL NUEVO CAMBIO DE HORARIO LABORAL?

Como ya se mencionó las emociones están clasificadas en cuatro opciones que son gusto, satisfacción, enojo y cansancio de las cuales un 39% siente satisfacción por el cambio de horario y otro 25% siente gusto. De esta manera se habla de un 64% de personas de acuerdo con el nuevo horario implantado en la Administración pública, mientras el 36% demuestra cansancio y enojo hacia el mismo.

4.9 RESULTADOS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

En la población predomina el personal femenino laborando y la mayor parte de los trabajadores son padres de familia con un clase social media baja a media media, además la mayoría no lleva una antigüedad mayor de 10 años.

EN EL ASPECTO LABORAL.

Con la implantación del nuevo horario los trabajadores se muestran satisfechos y en optimas condiciones laborales ya que pueden salir a las 18 horas (cuando antes su salida era más tarde), además las relaciones con superiores, iguales y subordinados resultaron favorables para mantener un buen ambiente de trabajo.

EN EL ASPECTO FAMILIAR.

A pesar de que las labores terminan a las 18 horas, los trabajadores no cuentan con tiempo suficiente para realizar actividades como leer, hacer ejercicio, convivir más con la familia, dormir un poco más de 6 horas o poder realizar otro tipo de estudios en contraparte, el nuevo horario permite a la familia alimentarse adecuadamente.

EN LO ECONÓMICO.

La mayoría de los trabajadores cuentan con el tiempo suficiente para tener otro tipo de ingresos mediante un oficio o como comerciantes obteniendo ingresos no mayores de mil pesos.

Por lo cual se deduce que los trabajadores están a gusto con el nuevo horario laboral, pero no les beneficia en sus relaciones familiares, además éste no les afecta en el aspecto laboral y les beneficia en su situación económica.

CONCLUSIONES.

La Teoría General de Sistemas sirvió para ubicar la investigación dentro del subsistema opinión pública del sistema comunicativo.

Como parte del Sistema Histórico se tomó en cuenta la fecha y el lugar en los que se realizó la encuesta es decir: del 15 al 26 de noviembre de 1999 en la institución de Banobras sucursal Insurgentes ubicada en la calle de Tecoyotitla número 100 colonia Florida delegación Alvaro Obregón; asimismo la trayectoria del Banco nacional de Obras y Servicios públicos

En el Sistema Referencial, se consideró como requisito para formar parte del universo muestra, el ser trabajador de Banobras de la sucursal Insurgentes y los idearios, funciones y objetivos de Banobras

En el Sistema Social se incluyó la variable demográfica que consta de aspectos como: edad, sexo, posición socio- económica, nivel de estudios, antigüedad laboral y zona donde residen.

Por último del Sistema Comunicativo se consideraron como *Actores* tanto al encuestado como al encuestador, como *Expresión* a la opinión emitida por el

encuestado; como *Instrumentos* al cuestionario que se utilizó para la encuesta; y como *Representaciones* a los datos que el encuestado proporcionó sobre las repercusiones que causa el nuevo horario implantado en Banobras.

La Teoría Social de la Comunicación sirvió para ubicar a los elementos que integran el modelo dialéctico de la comunicación.

La Teoría de la Mediación Social se utilizó para articular los conceptos, las categorías, los índices y los indicadores que integran la Tabla de Especificaciones de este estudio. Los grados de libertad de la mediación por parte del encuestado se delimitaron con reactivos de opción múltiple y estructurados.

La Teoría de la Acción Comunicativa sirvió para ubicar este trabajo dentro del Mundo Social que maneja Habermas, ya que tiene que ver con un tema que forma parte de los intereses de un grupo; la caracterización de su teoría de los tres mundos en los que el ser humano se mueve independientemente: el mundo objetivo, el mundo subjetivo y el mundo de los contenidos- objetivos que operacionalizados al presente estudio de Opinión pública se consignan como mundo subjetivo.

Con base a las Teorías antes mencionadas en la Metodología de Elaboración del Cuestionario se conformó la Tabla de especificaciones que nos llevó al diseño de la encuesta.

La encuesta se aplicó a la muestra estratificada de 234 personas de un universo de 590 trabajadores (Mandos Superiores, Mandos Medios y Personal Operario).

Los datos obtenidos de cada cuestionario fueron capturados en un archivo de Microsoft Excel para ser organizados e interpretados.

La interpretación de resultados fue cuantitativa con base en las gráficas que surgieron al contabilizar los resultados de todos los cuestionarios.

También cabe mencionar que se llevó a cabo una investigación de campo. A través de una encuesta se compiló la opinión de los trabajadores de Banobras, respecto a las repercusiones en el aspecto laboral, familiar y económico con la implantación del Nuevo horario. Las preguntas que contenía dicha encuesta surgieron de la Tabla de Especificaciones.

Partiendo de la hipótesis se llegó a cuatro conceptos fundamentales: Opinión, Trabajadores de Banobras y Repercusiones del Nuevo Horario; de ellos se derivaron las categorías de Opinión, el placer o displacer; de Trabajadores de Banobras características demográficas y conocimientos del nuevo horario; y Repercusiones, en el aspecto laboral, familiar y económico.

De cada categoría surgieron uno o varios indicadores que permitieron medirse o delimitarse en opciones posibles. Y de cada indicador surgieron los Índices.

De cada Índice surge un Reactivo o pregunta concreta que fue considerada para el cuestionario final.

Se llevó a cabo un proceso de arboreación para ordenar los reactivos del cuestionario de acuerdo a una lógica de presentación en donde se consideró la generalidad de los mismos, sus posibles implicaciones y su grado de dificultad.

Una vez determinadas las preguntas que habrían de contener el cuestionario, se realizó una prueba piloto para detectar errores en el cuestionario que pudieran perjudicar los resultados finales y así se realizaron algunos ajustes.

Por tal razón con respecto a la temática se concluye que en Banobras predominó el personal femenino, la mayor parte del personal son padres de familia con clase social media baja a media media, en lo que respecta a la antigüedad del trabajador la mayoría no tiene más de 10 años.

En el aspecto laboral, los trabajadores se muestran satisfechos con el nuevo horario, ya que este les permite salir a las 18:00 horas (cuando antes su salida era más tarde); además las relaciones con superiores, iguales o subordinados resultaron favorables.

En el aspecto familiar se concluyó que aunque las labores terminan a las 18:00 horas, los trabajadores no cuentan con tiempo suficiente para realizar actividades como leer, hacer ejercicio, convivir más con la familia, dormir un poco más de 6 horas o poder realizar otro tipo de estudios.

En lo económico la mayor parte de los trabajadores cuentan con el tiempo suficiente para tener otro tipo de ingresos mediante un oficio o como comerciantes obteniendo ingresos no mayores de mil pesos.

Dada la hipótesis nula formulada en el proyecto de investigación, se desconoce la ~~opinión de los trabajadores del edificio de Banobras, en cuánto a las repercusiones que~~ han tenido en las relaciones laborales, familiares y económicas del cambio de horario en la administración pública.

Con la realización del estudio de opinión pública, fue posible conocer dicha opinión entre las que destaca la siguiente:

Que los trabajadores están a gusto con el nuevo horario laboral, pero no les beneficia en lo referente a lo familiar, además éste no les afecta en el aspecto laboral y les beneficia en su situación económica.

BIBLIOGRAFÍA.

- ANDER Egg, Ezequiel Técnicas de Investigación Social Buenos Aires Humanitas 1982, 500pp.
- BENEYTO, Juan. La Opinión Pública, Teórica y Técnica. Madrid. Tecnos. 1969.
- HAZEL, Francois y Paul Lazarfeld. Metodología de la Ciencias Sociales III. Análisis de los Procesos Sociales. Vol. LII España. Laia. 1970.
- DIARIO OFICIAL. Norma que regula las jornadas y horarios de labores en la Administración Pública Federal centralizada. 15 de marzo de 1999. (primera sección pp. 68.
- EARL, Babbie. Métodos de Investigación por Encuesta. México. FCE. 1982.
- ENGELS, Federico. El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. México. Quinto Sol. 1988.
- FESTINGER, León y David Katz. Los Métodos en las Ciencias Sociales. México Paidós. 1989. 590 pp.
- Gallo, Romo Olga. Ubicación Sistemática de la Opinión Pública. -UNAM, F.C.P Y S. Tesis de Maestría. En proceso.
- GRAWITZ, Madeleine. Métodos y Técnicas de las Ciencias Sociales. Tomo I. Barcelona. Hispanoeuropea. 1975. 491 pp.
- GUILTINAN, Joseph P. Y Gordon W. Paul. Administración de Mercadeo. Estrategias y Programas. México. Mac Graw Hill. 1990. 440 pp.
- HABERMAS, Jurgen. Historia y Crítica de la Opinión Pública. Barcelona. Gustavo Gili, 2ª. Edición. 1981.351 pp.
- LASWELL, Harold. Communication and Public Opinion. Princenton University Press (New Jersey). 1946.
- MARTIN Serrano, Manuel. La Mediación Social. Madrid. Akal Editor. 1976. 217 pp.
Teoría de la Comunicación I. Epistemología y Análisis de la Referencia. México. UNAM, ENEP – Acatlán. 1991. 227 pp.
- PARDINAS, Felipe. Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. México. Siglo XXI. 1969. 211 pp.
- PLATON. La República. México. Editores Mexicanos Unidos. 1992. Pp. 5 – 17.

ROGOZINSKI, Jacquez. Estrategia Banobras. México, D:F, .1999. pp I.

ROUSSEAU, Jean Jacquez. El Contrato Social. México. Espasa Calpe. 1992. 163 – 178 pp.

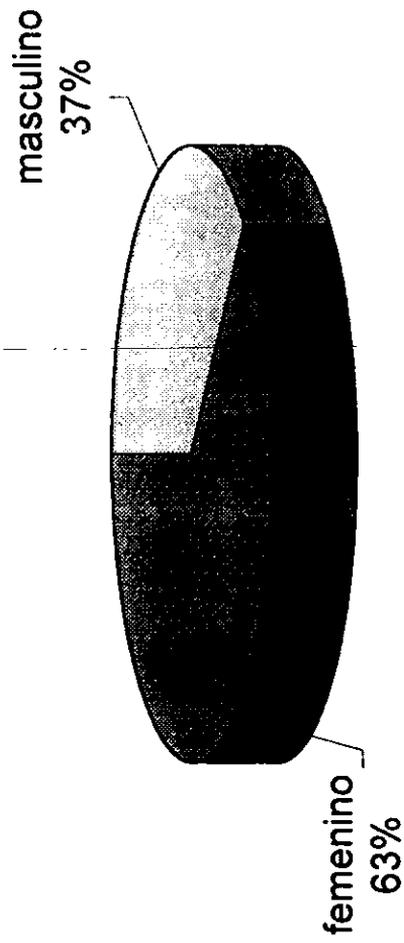
SPEIR, Hans. El Desarrollo Histórico de la Opinión Pública. Los Medios de Comunicación Social. México. Taller Abierto. 1993.

TORRES Lima, Hector Jesus. Apuntes sobre Opinión Pública. s/f.

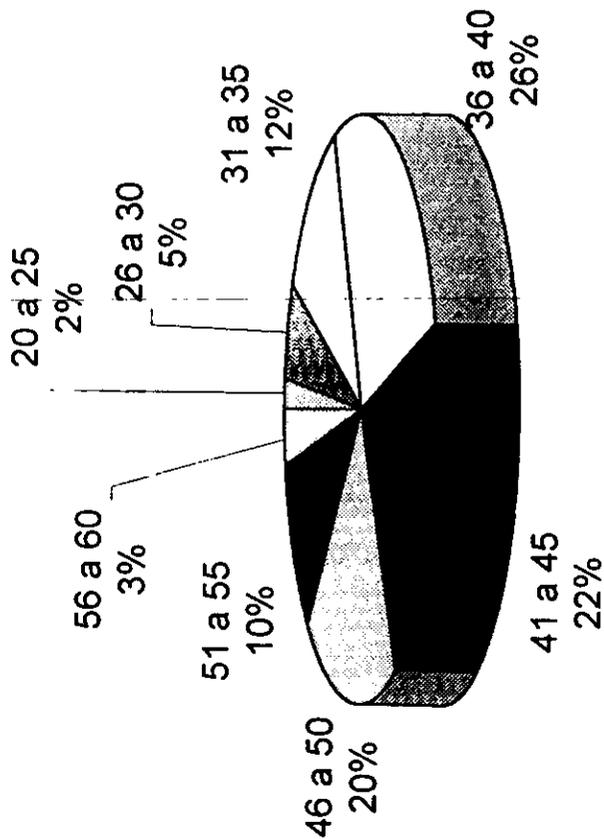
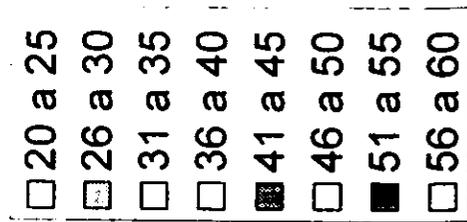
KIMBALL, Young. La Opinión Pública y la Propaganda. México. Paidós. 1993. 263 pp.

ANEXOS

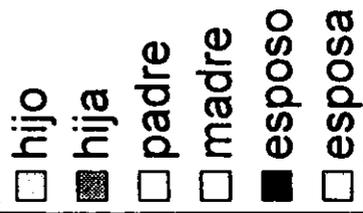
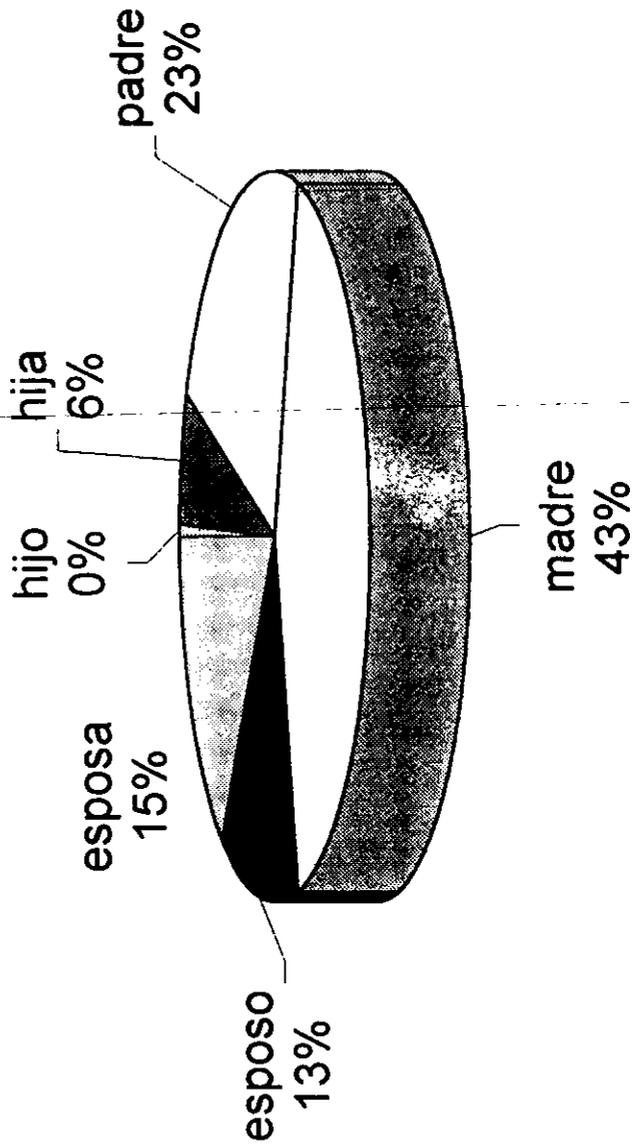
1. SEXO



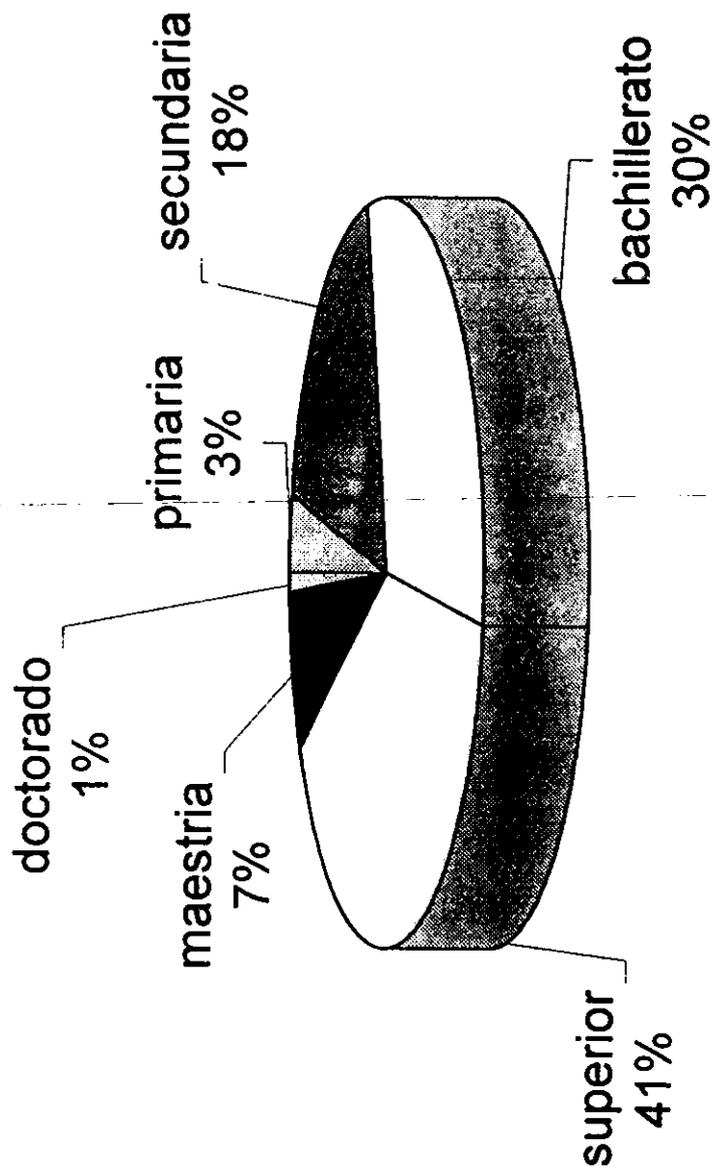
2. EDAD



3. POSICIÓN FAMILIAR

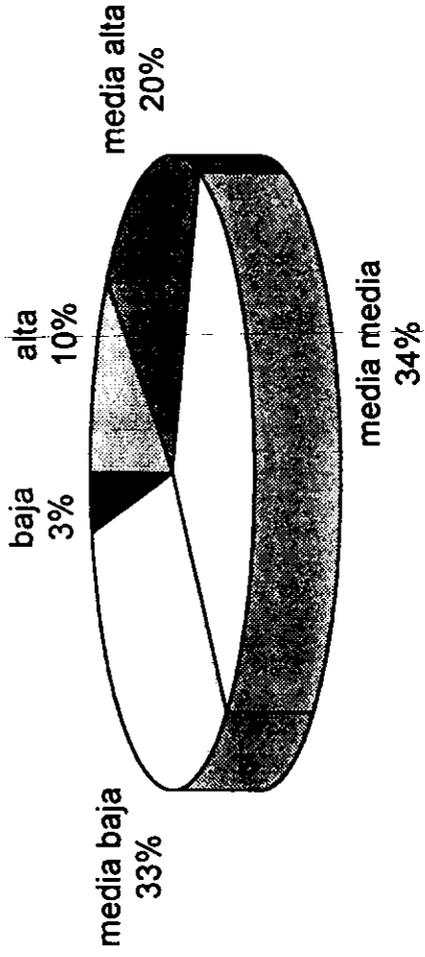


4. POSICIÓN SOCIO ACADEMICA

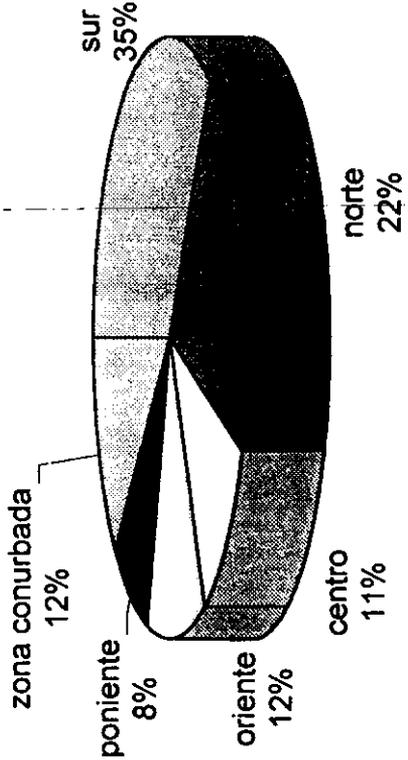


- primaria
- secundaria
- bachillerato
- superior
- maestría
- doctorado

5. POSICION SOCIO ECONOMICA

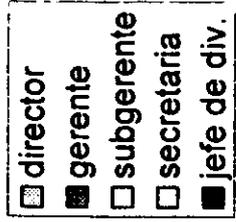
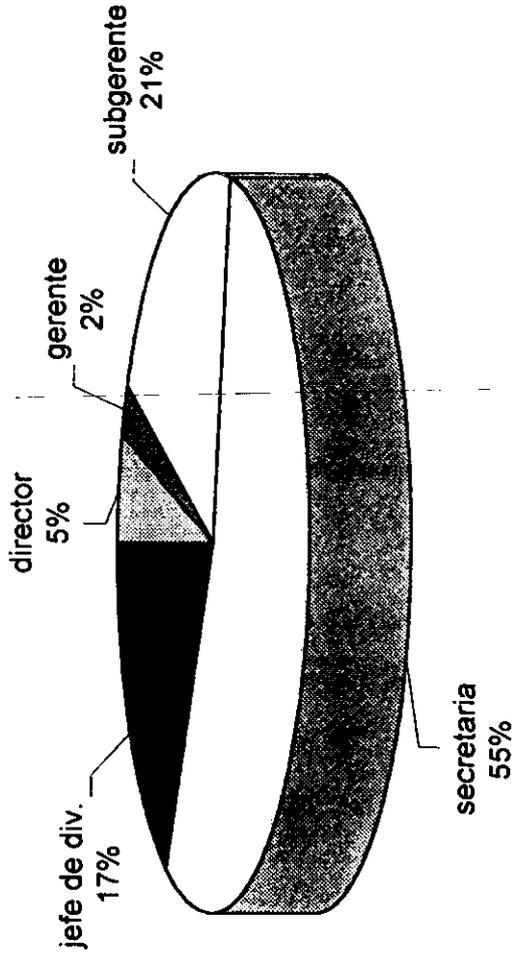


6. ZONA DONDE RESIDE

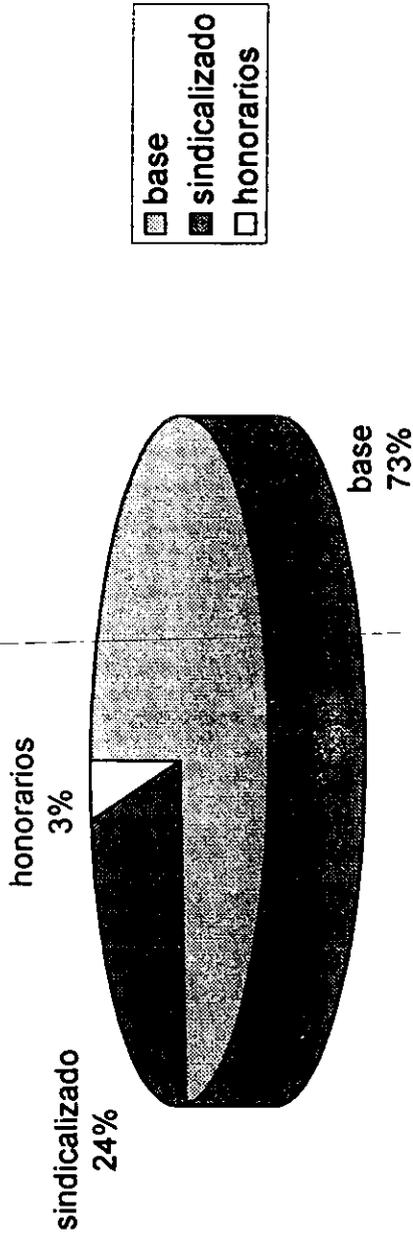


- sur
- norte
- centro
- oriente
- poniente
- zona conurbada

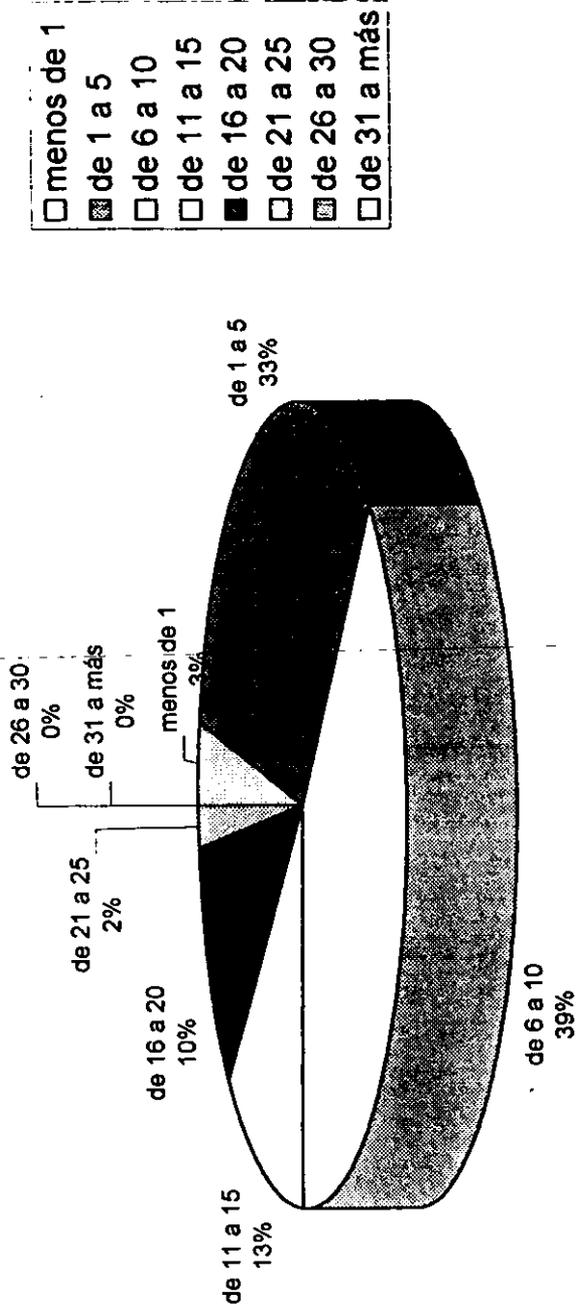
7. PUESTO QUE OCUPA



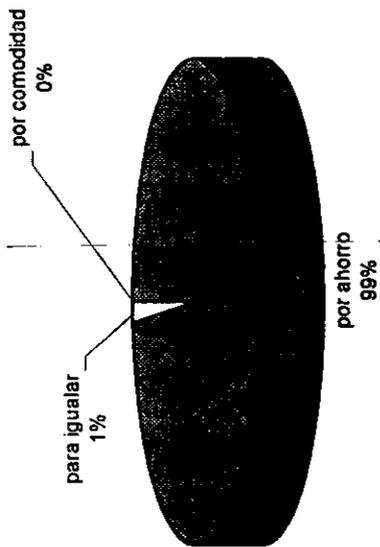
8. TIPO DE CONTRATACIÓN



9. ANTIGUEDAD

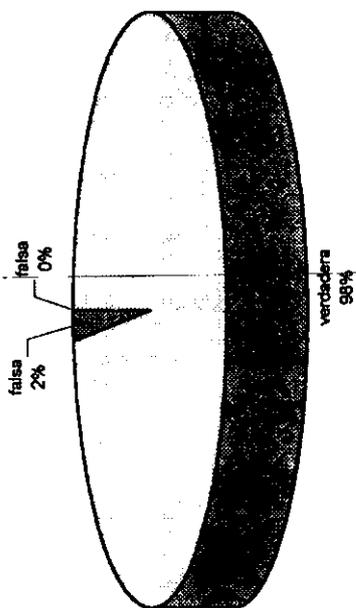


10. EL CAMBIO DE HORARIO SE DIO

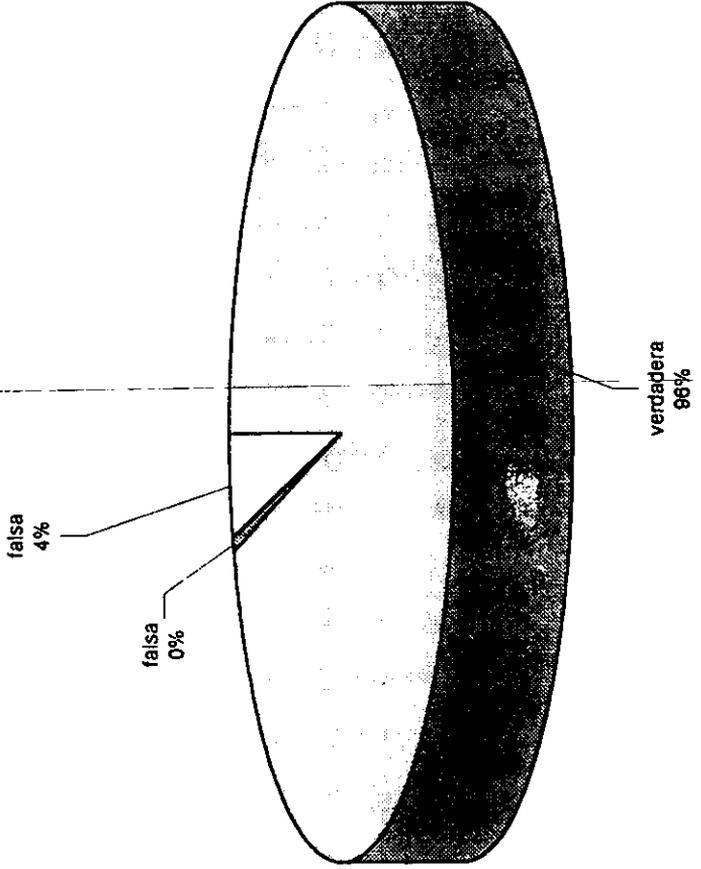


- por comodidad
- por ahorro
- para igualar

11. LA NORMA QUE REGULA LAS JORNADAS ESTIPULA

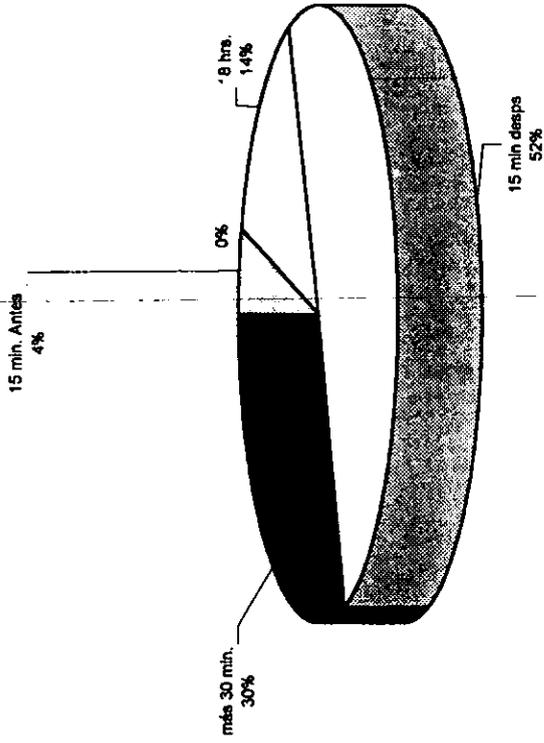


12. LOS LINEAMIENTOS ESTIPULAN QUE



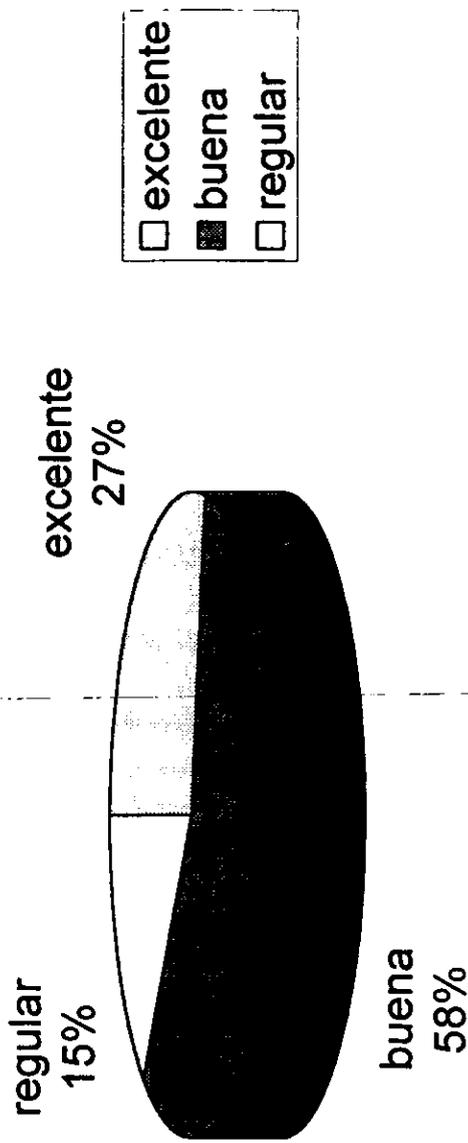
<input type="checkbox"/>	verdadera
<input checked="" type="checkbox"/>	falsa
<input type="checkbox"/>	falsa

13. SU SALIDA HABITUAL ES

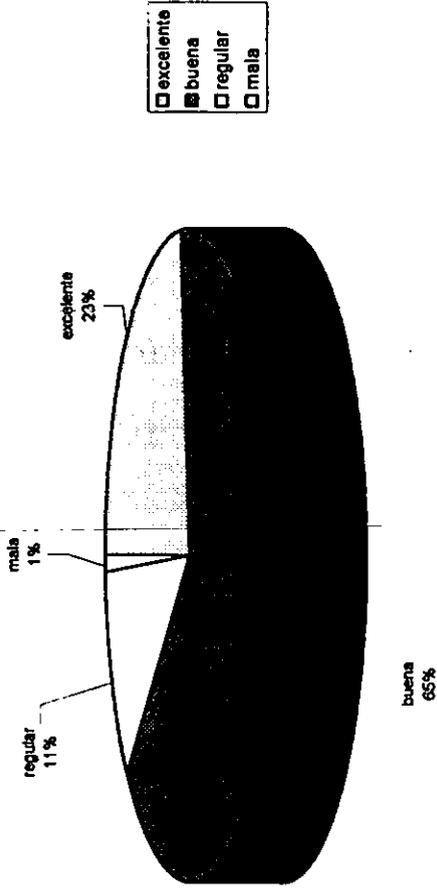


- 15 min. Anteps
- 8 hrs.
- 18 hrs.
- 15 min deeps
- más 30 min.

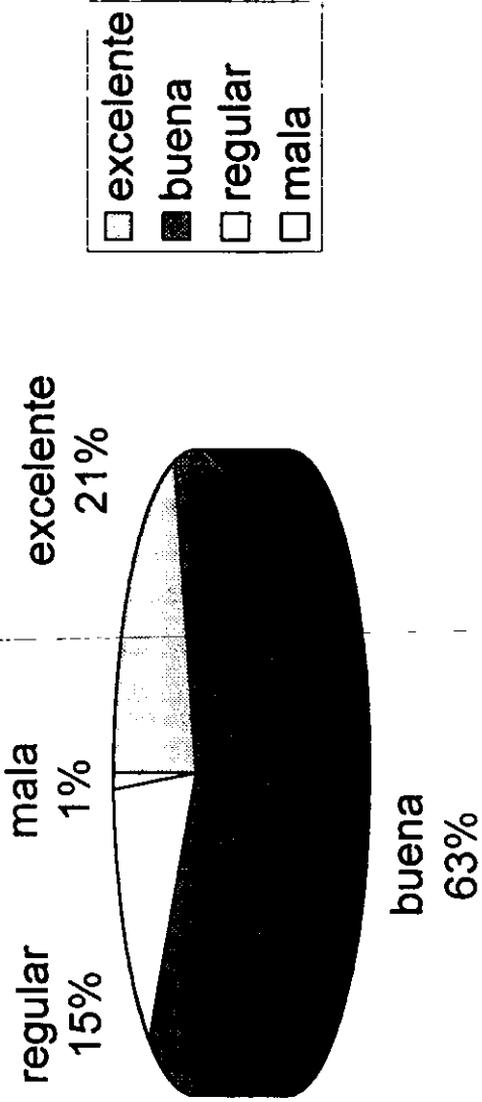
14. LA RELACIÓN CON SUS SUPERIORES ES



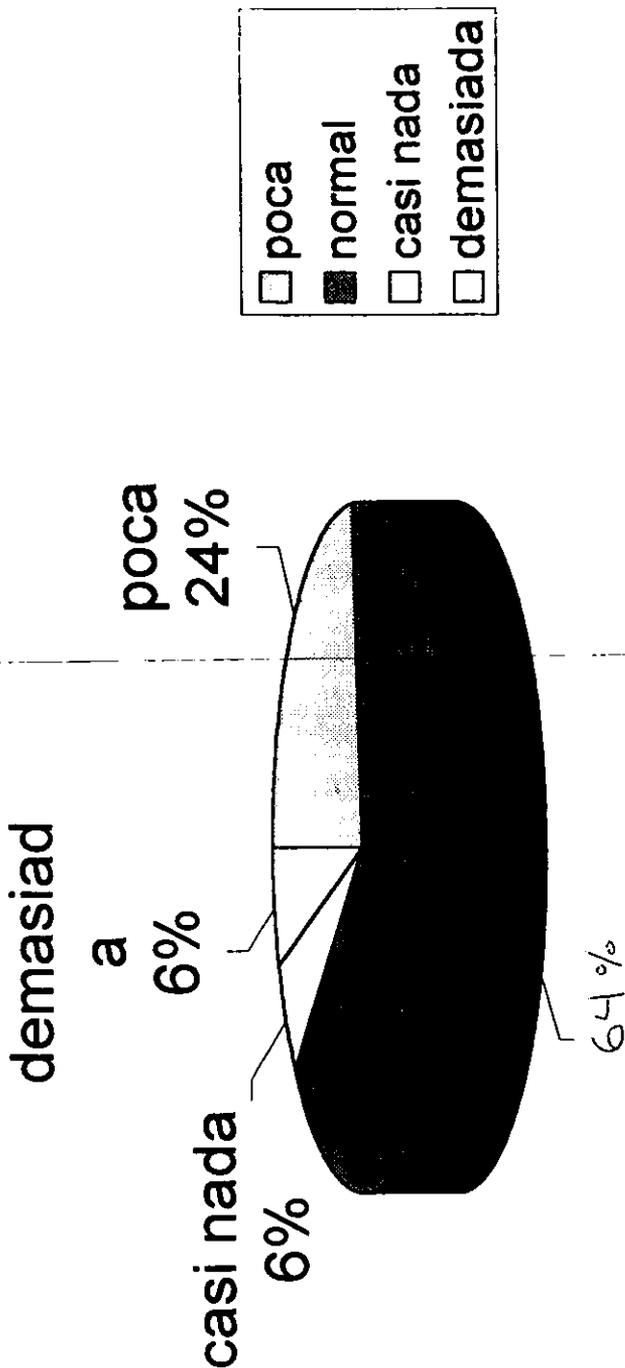
15. LA RELACIÓN CON IGUALES ES



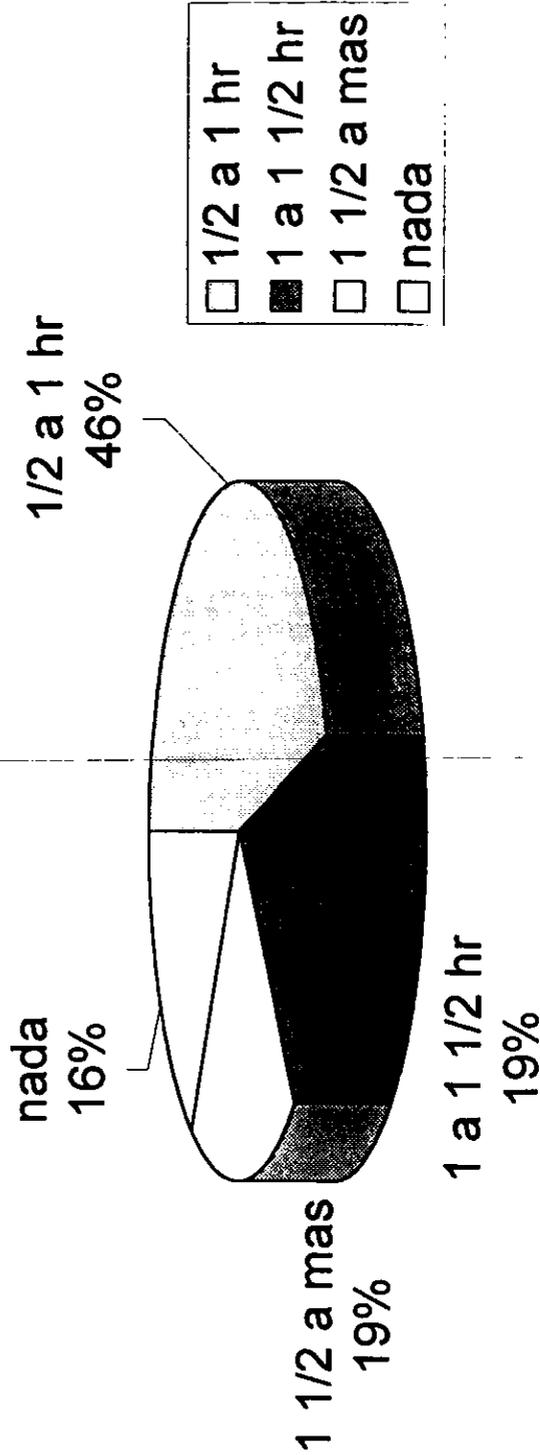
16. LA RELACIÓN CON SUBORDINADOS ES



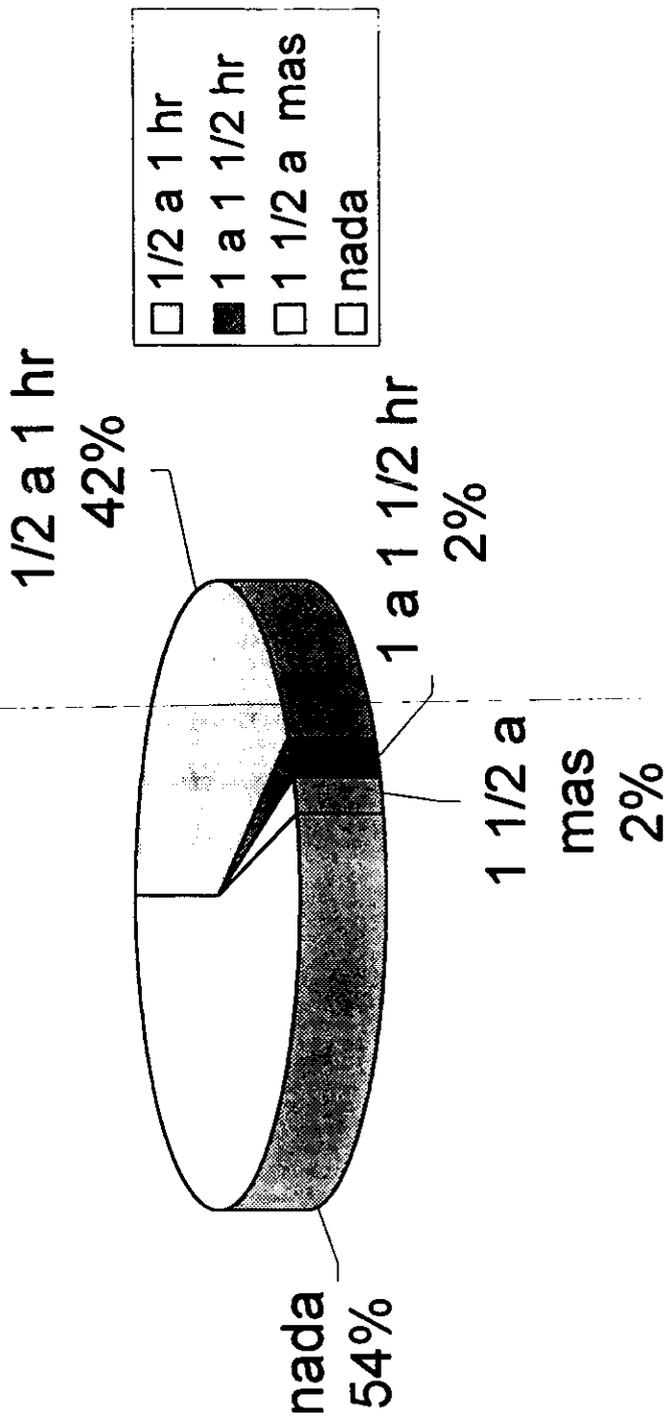
17. LA CONVIVENCIA FAMILIAR ES



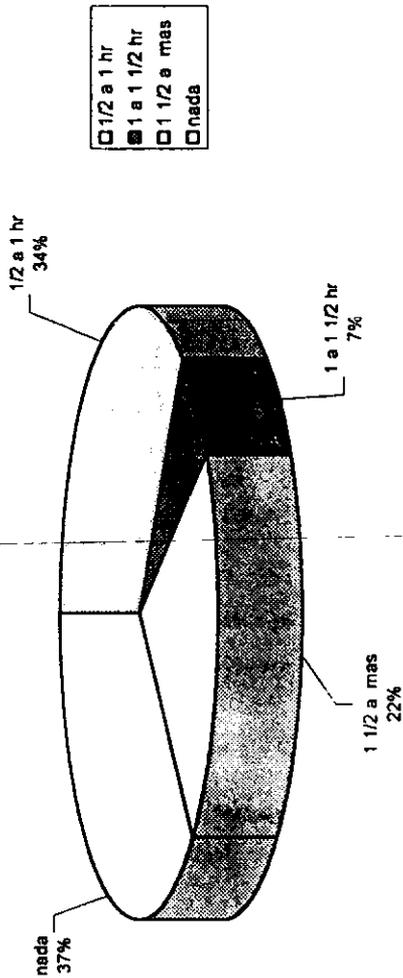
18. EL TIEMPO LIBRE ES DE



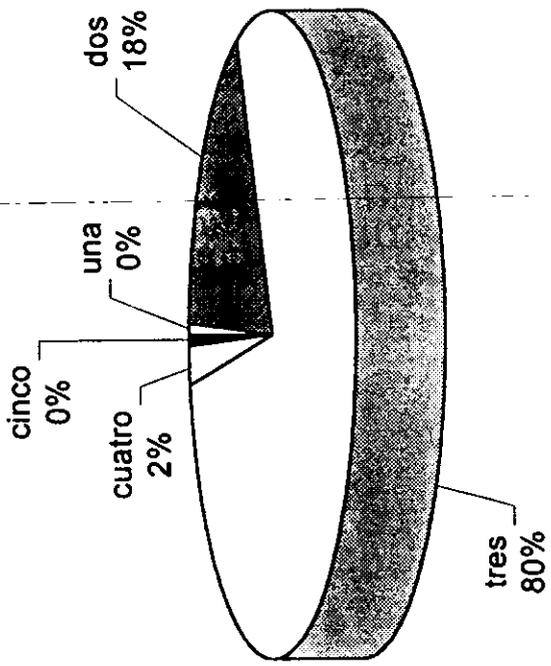
19. EL TIEMPO DEDICADO AL EJERCICIO ES



20. EL TIEMPO DEDICADO A LAS LECTURAS ES

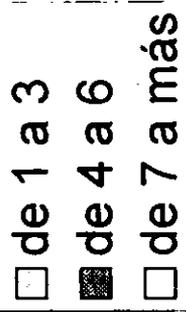
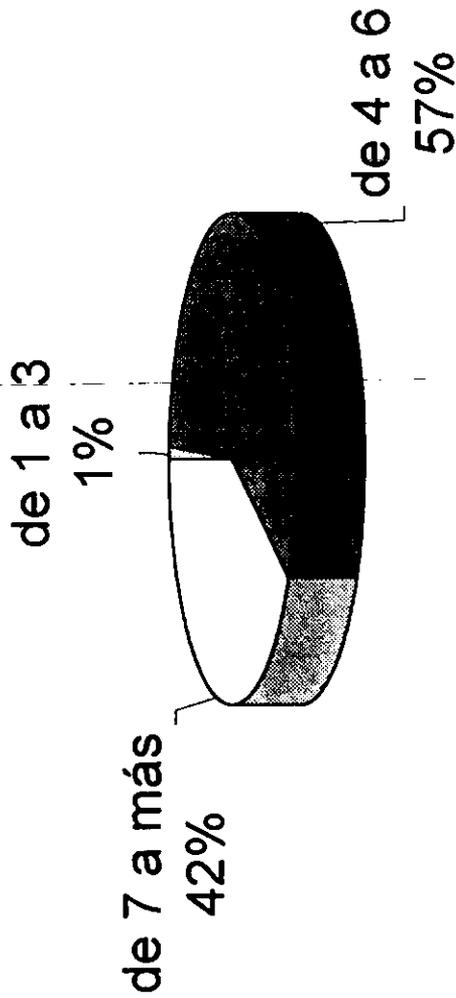


21. VECES QUE SE ALIMENTA AL DÍA

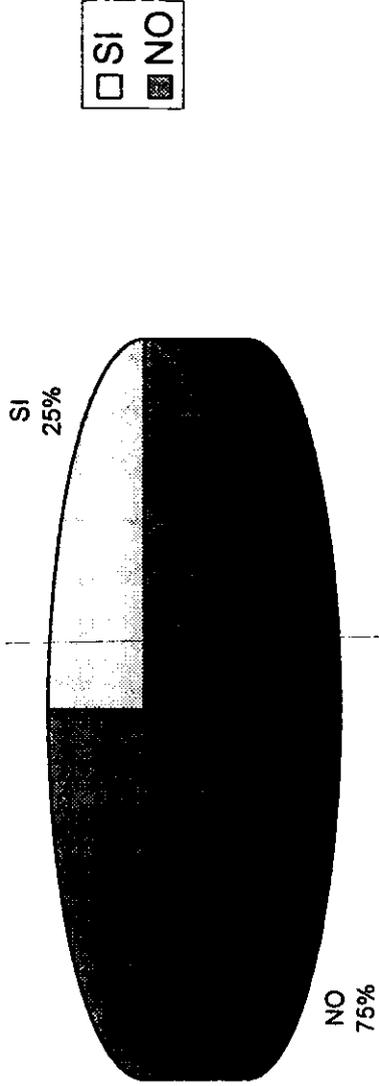


- una
- dos
- tres
- cuatro
- cinco

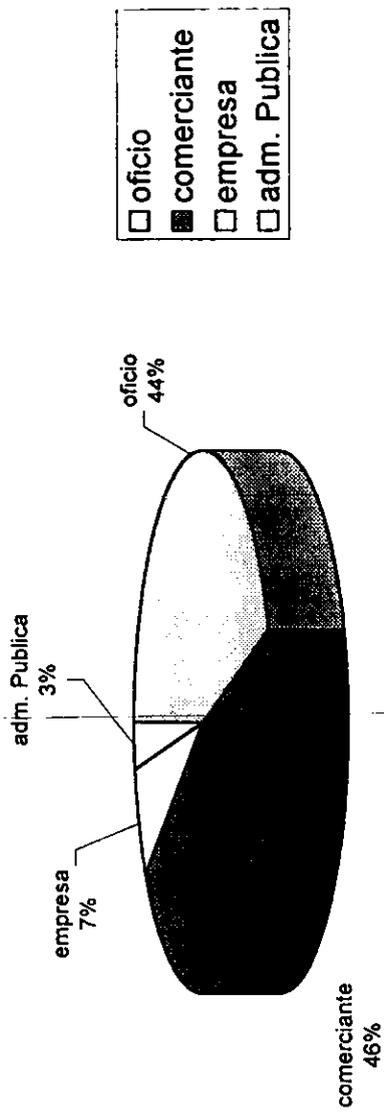
22. HORAS QUE DUERME AL DÍA



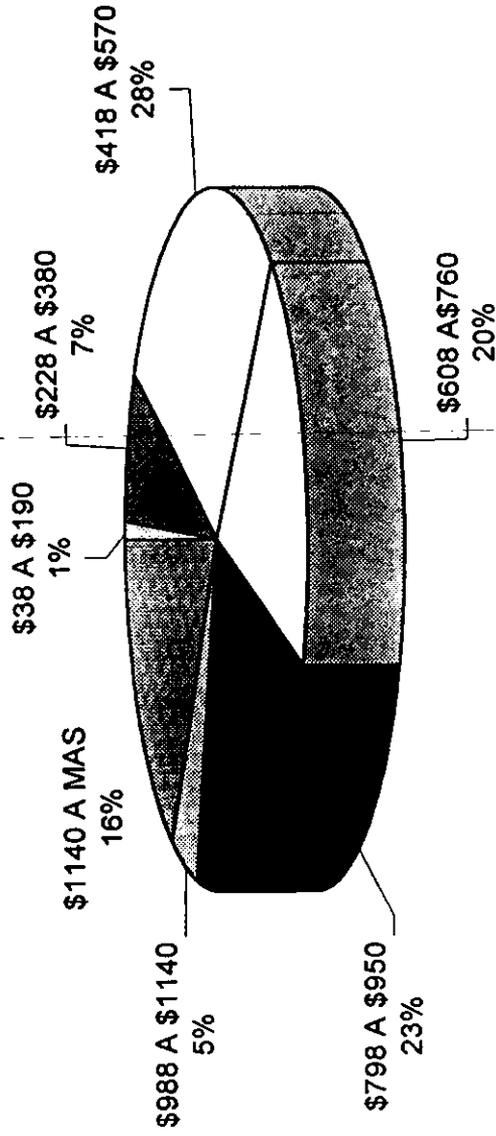
24. LA POSIBILIDAD DE REALIZAR OTROS ESTUDIOS



25. POSIBILIDAD DE TENER OTRO TRABAJO.



26. POSIBILIDAD DE UN AUMENTO DE INGRESO



- \$38 A \$190
- \$228 A \$380
- \$418 A \$570
- \$608 A \$760
- \$798 A \$950
- \$988 A \$1140
- \$1140 A MAS

27. EMOCIONES DEL NUEVO HORARIO

