

60



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ACATLAN"

ESTUDIO DE OPINION PUBLICA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO.



SEMINARIO TALLER EXTRA CURRICULAR DE TITULACION Y CERTIFICACION LA OPINION PUBLICA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADA EN PERIODISMO Y COMUNICACION COLECTIVA PRESENTA: MARTHA PATRICIA PEREGRINO RODRIGUEZ

ASESORA: LIC. OLGA GALLO ROMO.

ACATLAN, EDO DE MEXICO. SEPTIEMBRE DE 2002



TESIS CON FALLA DE ORIGEN



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.

Agencia de Organización General de Bibliotecas de la  
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el  
contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: PEREGRINO  
RODRIGUEZ MARTHA PATRICIA

FECHA: 9-SEPT-2002

FIRMA: *Percegrino*

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

Te agradezco *Dios* por haberme dado la vida y guiar mi camino en los momentos más difíciles de mi carrera.

Gracias *mamá* por el sacrificio que hiciste para que pudiera concluir con un ciclo más de mi vida académica, ya que sin tu apoyo y comprensión no lo hubiera logrado.

Agradezco a mis *hermanos* por aguantar mis arranques de histeria y estar presentes en el momento en que los necesite.

A mis *amigos* por su amistad, apoyo y cariño que me han brindado para culminar este trabajo.

Finalmente agradezco al licenciado *Fernando Estrada Pérez* por brindarme su confianza y permitir realizar mi investigación en su empresa.

# INDICE

*Introducción*

1

## **Capítulo 1 Fundamentos Teóricos**

1.1	Teoría de la Acción Comunicativa	7
1.1.1	Universos de Popper	9
1.2	Teoría de Los Campos	10
1.2.1	Lo Simbólico en los Campos Interior y Exterior	12
1.3	Teoría General de Sistemas	15
1.3.1	Selección de los componentes del sistema	17
1.3.2	Distinción entre los elementos de los componentes de un sistema	18
1.3.3	La Relación entre los elementos componentes de un sistema	19
1.3.4	Modelo de la Cebolla	21
1.4	Teoría Social de la Comunicación	22
1.4.1	El Modelo Dialéctico	25
1.5	Teoría de la Mediación Social	29
1.5.1	Usos de la Comunicación	31
1.5.2	Planos de lo Mediado	34
1.5.3	Modelos Culturales	36
1.5.4	Modelos Sociales	37
1.6	La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública	39
1.6.1	Identificación y Relación entre los Elementos del Sistema Opinión Pública	40
1.6.2	Componentes del Sistema Opinión Pública	41

1.6.3	Relación entre los Componentes del Modelo Dialéctico de la Comunicación	42
1.7	La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva	43
1.8	La Opinión Pública en la Cultura Egipcia	47
1.9	La Opinión Pública en el período de Grecia y Roma	51
1.10	La Opinión Pública en la Edad Media	56
1.11	La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo	59
1.12	Perspectivas Actuales de la Opinión Pública	67

## Capítulo 2 Marco Contextual

2.1	Historia del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."	70
2.1.1	Desarrollo	73
2.1.2	Servicios que proporciona el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."	73
2.2	Organización	76
2.2.1	Organigrama	78
2.2.2	Relación entre los diferentes puestos de "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."	79
2.2.3	Nombre de los jefes de los departamentos involucrados en el estudio	81
2.3	Funciones	82
2.3.1	Objetivo, Misión o Ideario de la organización	82
2.4	Características demográficas del universo	83
2.5	Problemática del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."	83
2.6	Descripción de la temática a tratar	84

## Capítulo 3 Metodología para la elaboración del cuestionario

3.1	Relación del Marco Teórico con la Tabla de Especificaciones	87
3.2	Relación del Marco Contextual con la Tabla de Especificaciones	91
3.3	Conceptualización básica empleada para la construcción de la Tabla de Especificaciones	92
3.3.1	Definición de Tabla de Especificaciones	92
3.3.2	Definición del término Concepto	93
3.3.3	Definición del término Categoría	93
3.3.4	Definición de los términos Indicadores e Índice	94
3.3.5	Definición del concepto Reactivo	94
3.3.5.1	Características de las Opciones del Reactivo	95
3.4	Tabla de Especificaciones	96
3.4.1	Presentación de la Tabla de Especificaciones	96
3.4.2	Argumentaciones de la pertinencia de los Conceptos, Categorías e Indicadores	109
3.5	Arboreación	113
3.5.1	Criterios de Arboreación	113
3.5.2	Tabla de Reactivos con opciones	115
3.5.3	Diagrama de Arboreación	119
3.5.4	Tabla de Equivalencias	120
3.6	Procedimiento de Piloteo	121
3.6.1	Utilidad del Piloteo	121
3.6.1.1	El cuestionario funciona: Tabla de Arboreación	129
3.6.1.2	Los reactivos miden el indicador	129
3.6.1.3	Procedimiento de la encuesta	129
3.6.2	Verificación del Diagrama de Arboreación	131
3.6.2.1	Observaciones	131
3.6.2.2	Correcciones	131

3.6.2.3	Tabla de Reactivos con opciones	132
3.6.3	Confiabilidad de Reactivos	136
3.6.3.1	Opciones Incorrectas	136
3.6.4	Informe de procedimiento de Piloteo	137
3.6.4.1	Forma en la que se abordó al encuestado	137
3.6.4.2	Quién escribe	137
3.6.4.3	Situación de la encuesta	137
3.6.4.4	Procesamiento estadístico	137
3.6.4.5	Obtención de conclusiones	137
	Cuestionario Final	138

## **Capítulo 4 Levantamiento de Datos y Análisis de Resultados**

4.1	Características de la Población	146
4.2	Tipo de Levantamiento de Datos	149
4.3	Reporte del Levantamiento de Datos	150
4.3.1	Especificar el tipo de levantamiento de datos	151
4.3.2	Forma de registrar la información	152
4.3.3	Calendario	152
4.3.4	Descripción de gastos	155
4.3.5	Relación entre la distribución de cuestionarios y el número de folio de la encuesta	156
4.4	Observaciones	158
4.5	Lectura de datos	159
4.6	Cruce de variables	176

<b>Conclusiones</b>	<b>183</b>
<b>Alcances y Límites</b>	<b>190</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>193</b>
<b>Hemerografía</b>	<b>195</b>
<b>Entrevistas</b>	<b>195</b>
<b>Anexos</b>	<b>197</b>

## INTRODUCCION

Usualmente las promesas y los proyectos que surgen en momentos de entusiasmo no suelen cumplirse son palabras que se lleva el viento y montañas de papel que si los ves ni te acuerdas, pues al salir de la carrera se olvida por completo de concluir lo que se inició (tesis), sin embargo llega el día en que es necesario liberarse de la lápida que lleva uno sobre la espalda y cerrar uno de muchos ciclos de nuestra vida académica.

Luego de más de seis meses donde los días fueron angustiosos, las noches cortas y los problemas técnicos no dejaron de presentarse como si fueran visitas inoportunas, la confianza no se perdió para darle vida a este hijo retórico, el cual es un manuscrito que se procreó y se fue alimentando poco a poco con la información requerida para sustentar su crecimiento.

Por consiguiente, el interés por realizar un estudio de Opinión Pública fue con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la materia que lleva el mismo nombre, la cual se imparte en la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva, destacando que dentro de esta área se permite sondear a grupos sociales para conocer sus preferencias y de alguna manera satisfacer sus necesidades ante la diversidad de mercados potenciales que ofrecen bienes o servicios.

En la actualidad organizaciones como: escuelas, oficinas públicas, instituciones religiosas, comercios, industrias, partidos políticos y figuras públicas están inmersas en nuestra vida cotidiana y en algún momento determinado requieren de un diagnóstico que les permita conocer la opinión de sus simpatizantes o clientes en torno a su imagen o a los servicios que ofrecen, ya que una parte esencial del hombre es su sociabilidad e interrelación con otros seres de su misma especie para satisfacer sus necesidades vitales de subsistencia.

La Opinión Pública es una herramienta importante que nos permite realizar diversas investigaciones en el terreno del acontecer público y de diferentes fenómenos sociales, a fin de conocer información apegada a la realidad.

Por consiguiente, el objetivo de esta investigación es conocer la opinión de los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." del D.F y Area Metropolitana sobre el servicio jurídico que brinda en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento.

Para los fines que se persiguen en este trabajo es necesario mencionar que en la actualidad miles de automovilistas transitan sin medir las consecuencias que un descuido puede traer a su vida y a la de terceros, ya que con un simple cambio de estación en su autoestereo, el uso del celular, la postura del conductor y hasta los pleitos dentro del automóvil son factores que en gran medida afectan la forma de conducir.

Sin embargo, los factores que por excelencia promueven la alta incidencia de los accidentes de tránsito son la imprudencia, el sueño, la velocidad, la intransigencia, la falta de mantenimiento de los vehículos y el alcohol.

Ante tales necesidades y debido al incremento de accidentes los conductores requieren de un seguro contra daños para su automóvil y su vida, así como asesorías o un servicio jurídico para responder por las cuestiones legales en el momento en que sufren un percance o causan daños a terceros o a la Nación.

Por lo anterior, es importante mencionar que *tránsito* se define como "un microcosmos que encierra cuatro elementos: hombre, máquina, vía y ambiente. Todos ellos interactúan en una dimensionalidad donde espacio, tiempo, materia y energía, adquieren una significación extremadamente crítica para la vida y la integridad física del primero."<sup>1</sup>

Con lo anterior se logró conformar la estructura de la investigación en cuatro capítulos.

---

<sup>1</sup> "Sueño y alcohol: malos consejeros de la conducción." Suplemento Autopistas de El Universal. Año 1, Núm. 37, (sábado 31 de marzo de 2001), pp. 10-11

En el primer capítulo, denominado **Fundamentos Teóricos**, se plantean las premisas de los autores Junger Habermas, con su teoría de la *Acción Comunicativa* en la Teoría de los Tres Mundos en los que el ser humano se mueve independientemente: 1) El Mundo subjetivo – Del Pensar, 2) El Objetivo – Del Hacer, 3) De lo social – Del Decir, Pierre Bourdieu, con su teoría de *Los Campos* bajo el eje central de que todo movimiento humano se configura en áreas objetivas y subjetivas y Manuel Martín Serrano, con sus teorías *General de Sistemas, Social de la Comunicación y de la Mediación Social*.

Además se ubica a través de la historia a la Opinión Pública, en el que se destacan los referentes públicos a partir de las *Comunidades Primitivas, Egipto, Grecia, Roma Edad Media, Renacimiento y Capitalismo* con la finalidad de presentar las primeras conductas comunicativas entre las especies y su evolución, ya que el hombre aprendió y creó sistemas de comunicación para interactuar con otros individuos de su especie y formar sus grupos sociales, todo ello encaminado a demostrar que desde tiempos remotos la Opinión Pública ha estado presente.

El segundo capítulo corresponde al **Marco Contextual**, en el que se describe la historia del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", su desarrollo, los servicios que proporciona, organigrama, la relación entre los diferentes puestos involucrados en el estudio, las funciones del personal, el objetivo y misión de la empresa, así como las características demográficas de la población investigada.

En el tercer capítulo, titulado **Metodología para la elaboración del cuestionario**, se retoma la hipótesis y la relación existente entre el Marco Contextual y la Tabla de Especificaciones, siendo ésta el Instrumento metodológico que se utilizó para operacionalizar los *Conceptos de conocimiento, opinión y sociodemográficos* que determinarían la construcción del cuestionario y las formas de medición de las *categorías, indicadores y/o índices* para determinar los *reactivos*.

Asimismo, en este apartado se realiza la *Arboreación* de los datos, la *Tabla de Equivalencias*, la *prueba Piloto* y el *cuestionario final*.

El propósito del cuarto capítulo es el de describir los criterios para el **Levantamiento de datos y análisis de resultados**, tomando en cuenta que la investigación se realizará por *Censo*. Asimismo, se presentará un informe sobre las experiencias y peripecias que se realizaron durante el trabajo de campo, en el que se empleó un instrumento tecnológico (teléfono), para aplicar las encuestas.

Además, a través del empleo de *parámetros* y el *marco muestral* (documento, lista de asistencia o de nómina de las empresas) se obtuvieron las características de la población encuestada. De igual manera se elaborará un calendario de actividades y una relación de gastos económicos.

Finalmente, se destaca la *Lectura de datos* a través de gráficas y el *cruce de variables*, partes fundamentales del estudio de Opinión Pública que se realiza en el despacho jurídico, las cuales permitirán exponer algunas sugerencias al director general del despacho para que a partir de éstas tome las decisiones pertinentes para la mejor atención y calidad del servicio que ofrece a sus clientes.

Después del breve recorrido por cada de uno de los capítulos que se presentan en esta investigación es importante destacar como la Opinión Pública hace presencia en nuestro acontecer, toda vez que por su formación es un producto de opiniones individuales sobre asuntos de interés común, originando de esta manera formas de comunicación individuales y después colectivas.

En la actualidad y ante la diversidad de fenómenos sociales la Opinión Pública puede estudiarse desde el ámbito comunicativo, ya no está restringida a tratarla sólo desde el ámbito psicológico o sociológico como anteriormente se hacía, no obstante que los hechos sociales son agentes de los cambios de mentalidad y actuación de los grupos sociales.

Con esta investigación se permitió considerar y reestructurar aspectos importantes de la empresa, fundamentados en su metodología, tácticas y validez, ya que la información que se obtiene se apega a la realidad y el margen de error es mínimo.

Un claro ejemplo de esto fue lo sucedido en las elecciones presidenciales del 2 de julio de 2000, donde previo al ejercicio electoral se realizaron estudios de opinión pública, aplicándose una infinidad de encuestas, lo cual permitió que se generara información apegada a la realidad y se cambiaran las estrategias de cada uno de los candidatos presidenciales, además se permitió saber las inclinaciones del electorado.

# CAPITULO

## 1

# FUNDAMENTOS TEORICOS

## Capítulo 1 FUNDAMENTOS TEORICOS

En los últimos años la comunicación como ciencia ha adquirido gran importancia, ya que a través de ésta se puede estudiar a la mayoría de los fenómenos sociales en diversas áreas específicas, entre ellas se encuentra a la Opinión Pública, la cual se empleará para realizar la presente investigación.

Por lo anterior y de acuerdo a los fines que se persiguen para llevar a cabo dicha investigación desde el ámbito comunicativo, es indispensable mencionar que la Opinión Pública se define como las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público entendiéndolo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo.

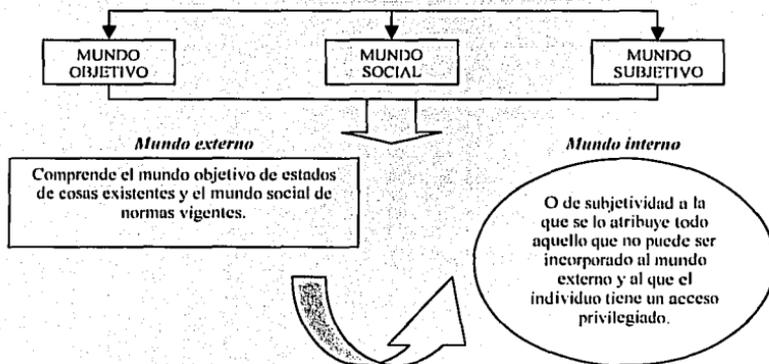
### 1.1 Teoría de la Acción Comunicativa<sup>2</sup>

En el presente capítulo se abundará sobre las premisas de Junger Habermas, con la Teoría de la Acción Comunicativa en la Teoría de los Tres Mundos, en los que el ser humano puede actuar en las tres esferas y éstas a su vez pueden estar o no relacionadas: 1) El mundo Objetivo- del Decir, 2) Social – del Hacer y 3) Subjetivo – del Pensar.

---

<sup>2</sup> Se presenta un resumen de Habermas, Junger. "La Teoría de los Tres Mundos" en La Teoría de la Acción Comunicativa.

## TRES TIPOS DE MUNDOS



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 sobre qué es posible entenderse.

El mundo Objetivo tiene sus bases en referentes que existen y están, mientras que el mundo Social se rige por las normas existentes legitimadas por el grupo social y el mundo Subjetivo, tiene su referente en el mundo interno del individuo.

Es importante señalar que la Opinión Pública se ubica en el mundo del *Decir* y éste será el punto medular para llevar a cabo el estudio, que toda vez que lo importante es conocer la opinión del individuo y en este caso de los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", respecto al servicio jurídico que brinda en accidentes de tránsito ocurridos por choque o atropellamiento.

A estos mundos Karl Popper los nombró *Esferas de la Acción*, el autor señala que las entidades tienen una forma de ser específica, según pertenezca a cada una de ellas.

### 1.1.1 Universos de Popper

Los mundos de Popper se clasifican en:

- 1 Esfera del Hacer se encuentran los estados de conciencia o de los estados mentales o de disposiciones de comportamiento para la acción.
- 2 Esfera del Pensar, están contenidos los estados mentales o de episodios internos.
- 3 Esfera del Decir, en este se localizan los contenidos objetivos de pensamiento, como el científico, el poético y de las obras de arte.

Este último universo es autónomo, ya que nadie puede acceder a él, sólo el propio individuo.

Popper se "atiene al primado del mundo frente a la mente y entiende el segundo y el tercer mundo **ontológicamente** por analogía con el primero",<sup>3</sup> esto es que la primera esfera se relaciona con la segunda, la segunda con la tercera y la tercera con la primera.

Finalmente, se puede afirmar que el ser humano puede actuar en los tres mundos y éstos pueden o no relacionarse. Con lo anterior, la propuesta de ambos autores arriba mencionados se dará paso a dilucidar la Teoría de Los Campos, de Pierre Bourdieu.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, Pág. 119

## 1.2 Teoría de Los Campos<sup>4</sup>

En este apartado se explicará la relación que existe entre las esferas del decir, hacer y pensar con la Teoría de Los Campos, de Pierre Bourdieu, ya que el autor señala que todo movimiento humano se mueve bajo dos áreas objetivas (expresiones) y subjetivas (pensamientos), esto es que el hombre se expresa y actúa en función del área: *interna* y *externa*.

Bourdieu, señala que el *campo interno* es el horizonte de lo propio y de la conciencia de la configuración del sentido.

Cabe destacar que entre las formas más reconocidas que tiene el *campo interno* en el último siglo ha sido el *lenguaje*. El comprender, indagar y registrar al mundo es cifrarlo en lenguaje, además que existen formas especiales de lenguajes (auditivo, visual, verbal, escrito) que permiten una mayor comunicación.

La comunicación no es exclusiva del hombre, ya que los animales también se comunican, sin embargo la característica que los diferencia es que el primero posee un lenguaje articulado, esto es que habla.

"Las palabras asociadas a cosas y donde las cosas son substituidas por las nuevas cosas, constituyen palabras que permitirán actuar sobre el mundo es percibido y nombrado, el entendimiento tiene nombres para todo, el juicio asociado en palabras lo que es y lo que no es".<sup>5</sup>

Mientras que en el *campo externo*, el mundo exterior suele tener el mismo nombre: lenguaje. Por medio de los signos el universo entero está presente en la conciencia. El sentido de lo amplio, de lo extenso, del tiempo y del espacio, se cifra en el lenguaje.

<sup>4</sup> Se presenta un resumen de Bourdieu, Pierre. *Teoría de los Campos*.

<sup>5</sup> *Ibid.*, Pág. 2

La percepción consciente se configura en su estructura y lógica, ya que en él se construye internamente lo que el exterior será.

En la cultura occidental, el lenguaje es uno de los grandes mediadores entre lo interno y lo externo, y aunque lo humano no se reduce al lenguaje, es indiscutible que el conocimiento lingüístico es necesario en toda relación subjetiva.

La proposición concreta es de un programa metodológico con tres momentos guiados por tres objetivos cognitivos.

- El primero es el de *exploración*, aquí es el momento en el que el sujeto se pone en contacto con el mundo objeto (material) en un flujo de impresiones (sentidos) y expresiones (palabras).
- El segundo es el de *descripción*, en éste la configuración objetiva se coloca en el centro de la acción. Se trata de elaborar y detallar mapas del mundo objeto en todas las dimensiones posibles. El acercamiento al exterior desde el interior tiene claridad y precisión.
- El tercero es el de la *significación*, este es el más complejo e intenso porque retorna al mundo interior, con una densidad de contacto con el exterior muy profunda. Aquí lo cualitativo adquiere todo su peso, el lenguaje es lo más instrumental, y los límites son los bloqueos a la imaginación y la creatividad. Es el punto de la síntesis, el acto configurado por la excelencia, el lugar de la exteriorización y de la comunicación.

El mundo posible es el marco de las condiciones de su delimitación, pero podrá ser otro en un marco distinto. "Los mundos posibles son entidades reales como el mundo posible decido, son configuraciones de sentido".<sup>6</sup>

El sentido es una ubicación tiempo-espacio que va más allá de la localización empírica. En el marco de la vida social normativa e institucional, el significado de los componentes

---

<sup>6</sup> Ibid., Pág. 5

percibidos (símbolos) del mundo interior y exterior cubre la conciencia, la posibilidad de sentido.

La labor de la configuración del sentido de los símbolos se abren en el último momento a todo lo gradiente de la significación, es aquí en este punto donde el movimiento lleva de los campos configurado a los mundos posibles.

Bordeau señala que el mapa es la representación del objeto mundo en la interioridad, en el lenguaje y la lógica de percepción del sujeto, por lo tanto la palabra es un hecho que representa el objeto en sí y es ésta el objeto de conocimiento y los sentidos del conocimiento interior hacia lo exterior son los símbolos que tiene significados para los otros en función de la cultura.

Para tal efecto es imprescindible definir al campo como aquello que está en juego y de los intereses específicos que son irreducibles a lo que se encuentra en juego entre otros campos o a sus intereses propios y que no percibirá alguien que no haya sido construido para entrar en ese campo.

Para que funcione un campo es necesario que haya algo en juego (símbolos) y gente dispuesta a jugar (a entender, encontrar, significar, semantizar y transformarse), que está dotada de los habitus que implica el conocimiento y reconocimiento de las leyes inminentes al juego de lo que está en juego (los símbolos).

### **1.2.1 Lo simbólico en los campos interior y exterior**

Un acto comunicativo requiere necesariamente de la capacidad de simbolizar. El sentido de simbolizar denota la capacidad para utilizar una materia cualquiera que contenga una información que pueda ser decodificada por alguien.

Por lo anterior, se puede afirmar que un símbolo no solo está constituido de: una sustancia, una información que se encuentra en la sustancia y una modulación de esa información (trabajo expresivo), sino también de: la acción de ser comunicado, significan para alguien y de las variables impuestas por él mismo y que los períodos históricos y los grupos sociales le asignan.

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

Con lo anterior se puede corroborar que una vez identificados los campos externo e interno y al encontrarse en ellos símbolos distintos y éstos solo serán interpretados por **patrones culturales** establecidos y comprendidos a priori por el mediador y los receptores.

#### **\*Campos externos**

En el campo histórico se pueden encontrar dos grandes símbolos:

- a) La concepción mítica de la historia, en el que se contempla los términos cosmogónicos, los arquetípicos y los de vuelta al origen.
- b) La linealidad en la concepción de la historia, donde se establece que la historia humana es evolutiva y progresiva.

En el campo externo cultural se encuentra cuatro símbolos:

- a) Dios como cúspide y creador de la humanidad y de la naturaleza, que corresponde a los estados históricos del comunismo primitivo, esclavismo y feudalismo.
- b) La razón humana capaz de conocer y recrear las leyes naturales y dominar las relaciones entre los hombres, esto corresponde al período de Iluminismo o Enciclopedismo.

- c) El avance tecnológico que es capaz de crear todo tipo de satisfactores materiales e inmateriales, este período es conocido como modernismo.
- d) El avance tecnológico que tiene como límites la propia existencia humana y ecológica, es aquí donde se trata de restablecer el equilibrio entre estos tres factores y este corresponde a la fase del postmodernismo.

En el campo externo social, los símbolos son:

- a) La forma de producción del comunismo productivo.
- b) La forma de producción del esclavismo.
- c) La forma de producción feudalista.
- d) La forma de producción capitalista.
- e) La forma de producción del comunismo.

#### **\*Campos internos**

Por su parte, el campo interno se visualiza desde la perspectiva psicológica donde los símbolos son:

- o Yo (raciocinio),
- o Ello (Inconsciente) y
- o Súper Yo (normas sociales).

Tomando en consideración el planteamiento que hace Bordeau, en el que el individuo se mueve en dos campos el interno y el externo, éstos se pueden estudiar en la Teoría General de Sistemas, de Manuel Martín Serrano, el cual será tratado en el siguiente subcapítulo.

### 1.3 Teoría General de Sistemas<sup>7</sup>

La Teoría General de Sistemas dará los elementos metodológicos para ubicar a la Opinión Pública en el ámbito comunicativo y con esta premisa sustentar el marco contextual de la presente investigación.

Martín Serrano señala que al "especialista en comunicación más que la medida cuantitativa de la información le interesa conocer el uso que los actores hacen de la organización de un sistema de señales, con fines comunicativos, en el marco más amplio de la comunicación".<sup>8</sup>

Por lo tanto, es importante destacar que un sistema es un conjunto de elementos señales que cumplen su función comunicativa en relación con otras señales alternativas, donde la información se refiere a un sistema y no a elementos aislados.

En otras palabras, el sistema también se puede definir como aquello que existe como entidad real, por lo tanto se puede indicar que la teoría de sistemas será estudiada como una teoría de análisis.

En este caso a la Opinión Pública se puede estudiar como un sistema, toda vez que tiene elementos y éstos se encuentran organizados.

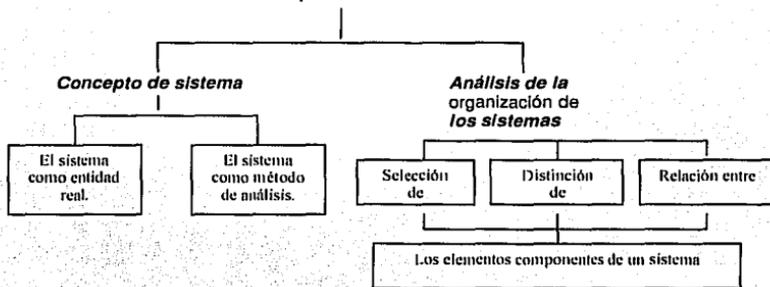
---

<sup>7</sup> Se presenta un resumen de Martín Serrano Manuel, "Tema 5 Concepto de Sistema" en Teoría General de Sistemas. *Teoría de la Comunicación I. Epistemología y Análisis de la Referencia.*

<sup>8</sup> *Ibid.*, Pág. 93

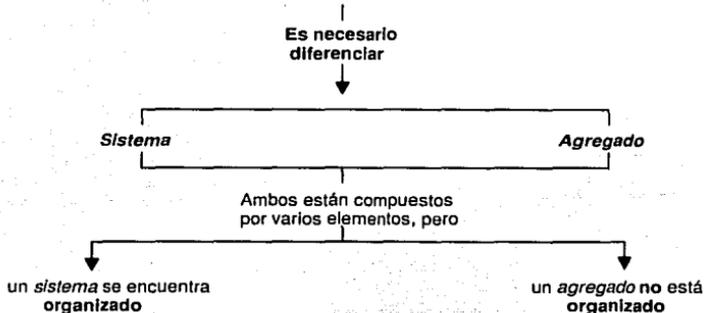
# TEORIA DE SISTEMAS

## concepto de sistema



Asimismo, es prescindible señalar la distinción que hay entre un **sistema** y un **agregado**, a fin de no confundir estos términos como uno solo, ya que no obstante ambos contienen elementos, en el primero se encuentran organizados y en el segundo no. Por lo cual, a los elementos que se organizan en un sistema se les denomina, **componentes del sistema**.

## SISTEMA COMO ENTIDAD REAL



### 1.3.1 Selección de los componentes del sistema.

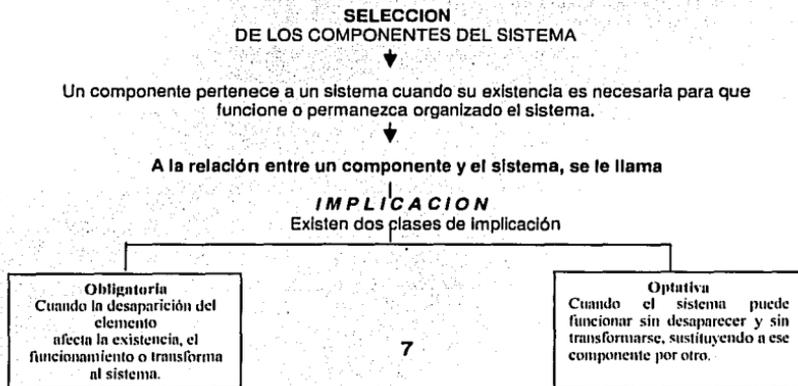
"El análisis sistemático de un conjunto de elementos se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio".<sup>9</sup>

Un componente pertenece a un sistema cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal, por esto a la relación que hay entre un componente y un sistema se le llama **implicación**.

La implicación puede ser:

**\*Obligatoria:** cuando la desaparición de un elemento tiene como consecuencia la desaparición del sistema, su transformación o su incapacidad para funcionar como sistema.

**\*Optativa:** cuando un sistema puede funcionar sin desaparecer o sustituirse.



<sup>9</sup> Ibid, Pág.95

Por lo anterior, se puede decir que en medida en el que cada sistema selecciona componentes obligatorios y optativos se indica la flexibilidad que posee la organización del sistema.

Un sistema en el que todos sus componentes sean obligatorios será rígido y elástico cuando sus componentes sean optativos.

Existen elementos **incorporados**, éstos no son obligatorios, ni optativos sin embargo, aparecen frecuentemente en el sistema, pero no están implicados en él.

### **1.3.2 Distinción entre los elementos de los componentes de un sistema**

"Un componente se distingue de otro u otros en el interior de un sistema dado, cuando las diferencias que existen entre ellos, o sus diferentes comportamientos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema".<sup>10</sup>

Martín Serrano explica que estas **diferenciaciones o comportamientos**, se dividen en: *estructural y funcional*. En la estructural los elementos tienen designados un lugar y un orden determinado, mientras que en la funcional los elementos ocupan un lugar para realizar una función dentro de un estado y esa función no puede ser asumida por otro elemento.

---

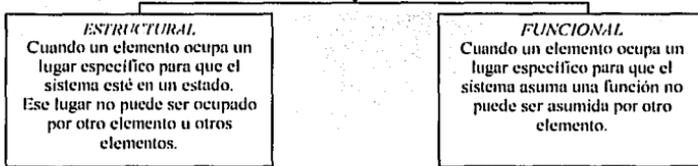
<sup>10</sup> Ibid, Pág. 98

## DISTINCIONES

### DE LOS COMPONENTES DE UN SISTEMA

Se da por las diferencias entre ellos, o por su comportamiento al interior de un sistema.

Hay dos clases de diferenciaciones/comportamientos:



### 1.3.3 La Relación entre los elementos componentes de un sistema.

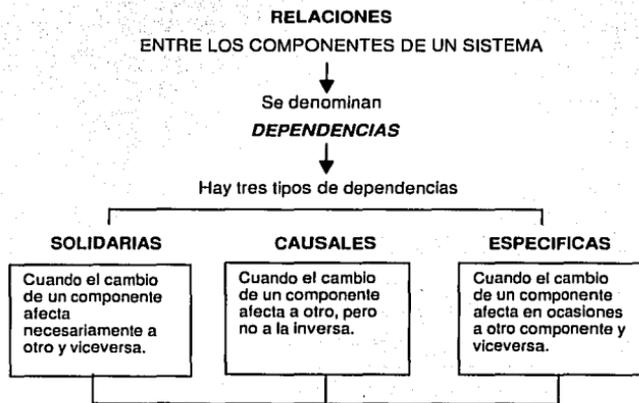
"Un componente pertenece a un sistema dado cuando las relaciones que establece con otro u otros componentes del sistema son necesarias para que el sistema funcione o permanezca como tal sistema".<sup>11</sup> Por lo tanto, estas relaciones las denomina el autor como *dependencias*, lo que determina que el estado de cada componente del sistema se ve afectado por otro u otros componentes y viceversa.

Las dependencias que existen entre los componentes del sistema son tres: las *solidarias*, en éstas se manifiestan que un elemento va a establecer una relación solidaria; las *Causales* es cuando el cambio del componente significa necesariamente que le antecede, esto es que afecta a una de las dos dependencias y las *específicas* es cuando se habla de

<sup>11</sup> Ibid, Pág.100

diferentes elementos, los cuales se pueden afectar y viceversa. Los elementos pueden tener o no relaciones directas o indirectas y pueden o no manifestar estas afectaciones.

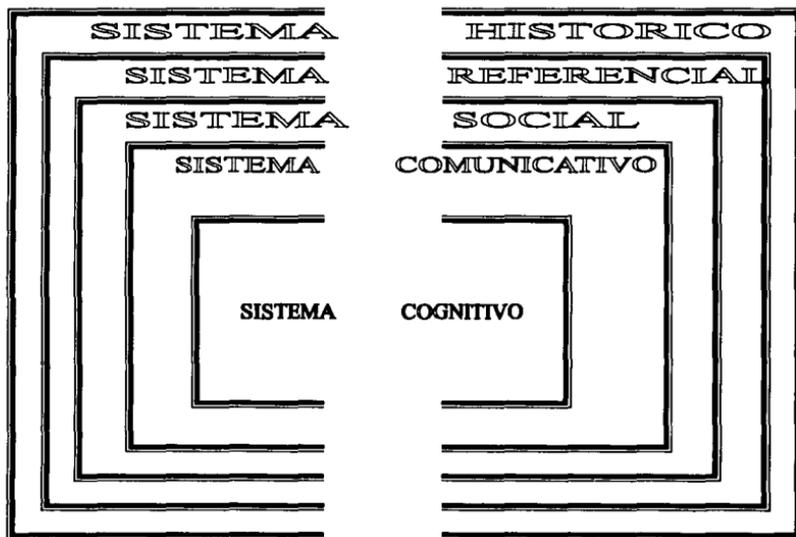
Además los componentes de cualquier sistema de comunicación, en la práctica comunicativa, están siempre organizados. Y cada sistema de comunicación implica necesariamente la existencia de determinados componentes seleccionados para que aquel pueda cumplir sus funciones.



Los elementos pueden o no tener relaciones directas o indirectas con otros elementos del sistema, y pueden o no manifestar esas afectaciones.

### 1.3.4 Modelo de la Cebolla

El autor propone la confluencia de cinco sistemas (Histórico, Referencial, Social, Comunicativo y Cognitivo), y dada la interdependencia de éstos al ser abiertos son interactuantes y por ende multiafectados.



En el siguiente apartado se retomará la Teoría Social de la Comunicación, la cual va a estudiar la relación que hay entre los elementos del sistema histórico y el sistema social de la comunicación, con la finalidad de ubicar a la Opinión Pública desde el ámbito comunicativo.

### 1.4.1 Teoría Social de la Comunicación <sup>12</sup>

En la Teoría Social de la Comunicación, el autor plantea cuatro justificaciones para considerar a la comunicación como social, además de esbozar el Modelo Dialéctico de la Comunicación y los elementos que la integran Actores, Instrumentos, Representaciones y Expresiones.

Martín Serrano considera que la comunicación es social debido a que ésta se va a dar entre dos seres humanos o más, precisando que la comunicación intrapersonal, es mera reflexión.

Por lo anterior, el teórico define a la *Comunicación* como la transmisión de mensajes de un emisor a un receptor sobre un referente por medio de un medium.

Asimismo, y tomando como base esta premisa es necesario indicar que los elementos que conforman el estudio de Opinión Pública que se realizará desde el ámbito comunicativo, cuentan con un emisor y receptor, (encuestador y encuestados), un referente, (La evaluación del servicio jurídico que brinda el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", el medium, (soporte material, -encuesta telefónica-) y el mensaje (respuesta de los clientes).

En otro contexto y retomando la Teoría Social de la Comunicación es importante citar que "La Producción Social de la comunicación ofrece una perspectiva y una sistemática específica para investigar las relaciones entre sociedad y comunicación"<sup>13</sup>

La Producción Social de la Comunicación, es por tanto el punto medular para estudiar las relaciones que existen entre la transformación de la comunicación pública y el cambio de las sociedades.

---

<sup>12</sup> Se presenta un resumen de Martín Serrano, Manuel. "Parte Introductoria" en *La Producción Social de la Comunicación*.

<sup>13</sup> *Ibid.*, Pág.15

Debido a que este tema sirve para definir e iniciar un nuevo ámbito teórico en el campo de las Ciencias Sociales, dicha producción de comunicación social es una investigación paradigmática.

Atendiendo y de acuerdo con el autor se puede precisar que el enfoque paradigmático de la comunicación social, sólo se dará a través de la existencia de información que produzca y se distribuya.

"La información destinada al conjunto de la comunidad es un fenómeno de la producción social a partir del momento en que se institucionaliza el tratamiento y el uso de la comunicación pública".<sup>14</sup>

Cabe destacar, que dicha institucionalización se logra creando una organización especializada en esa tarea, a la que se le asignan recursos *materiales y humanos*.

Las mutuas afectaciones entre el cambio de la sociedad y la transformación de la comunicación se observan a través de las comunidades del pasado.

Por otra parte, la Teoría Social de la Comunicación no tiene mucho que ver con los estudios de Comunicación Social, por lo que Martín Serrano hace una precisión al respecto.

"Las Ciencias de la Comunicación, son aquellas que tienen por objeto el análisis de las interacciones en las que existe el recurso a actos expresivos".<sup>15</sup>

Asimismo, señala que "Las Ciencias de la Comunicación penetran en el ámbito de las Humanas cuando seleccionan como objeto de estudio las comunicaciones entre Actores que son hombres"<sup>16</sup>

Una teoría de la Comunicación Humana justifica su especificidad porque no comunicamos sólo a propósito de lo que los animales comunican, ni sólo como ellos lo hacen.

---

<sup>14</sup> Ibid., Pág. 18

<sup>15</sup> Ibid., Pág. 20

<sup>16</sup> Ibid., Pág. 21

Con base en lo anterior, lo que le corresponde estudiar a la Teoría Social de la Comunicación es especificar las características que diferencian a la interacción *expresiva* de otras modalidades de interacción y los que ocurren a los actos *ejecutivos*. Se puede decir entonces que:

**\*Acto ejecutivo:** es un suceso que no tiene la intención de comunicar, no tiene canal, ni referente.

**\*Acto expresivo:** este suceso cuenta con un receptor y emisor, un referente y canal.

El campo de la Teoría Social de la Comunicación se puede operar en cualquier sociedad, siempre y cuando la información sea de interés común.

Cabe señalar que la Teoría Social de la Comunicación **no** se denomina Teoría de la Comunicación Social, argumentando el autor que la primera es una teoría que se da en la sociedad y la segunda se refiere a un tipo de comunicación como otras.

Martín Serrano señala cuatro razones para justificar, el porque se habla de una Teoría Social de la Comunicación:

1. Toda Comunicación Humana incluida la privada, es social, en razón de la naturaleza de los actores, (aquí se destaca a la comunicación animal e interpersonal).
2. Comunicación Social dice demasiado poco si se refiere sólo a las interacciones que están tecnológicamente mediadas, esto es que no se limita sólo a través del medio.
3. Comunicación Social delimita un campo de estudio por objeto material, (soporte). No se limita a la comunicación sólo por el canal, pese hacer parte del proceso.
4. Comunicación Social es una determinación históricamente asociada a una concepción propagandística cuando no desembozadamente manipuladora del recurso de la comunicación pública.

Por otra parte, el objeto de estudio de la Teoría Social de la Comunicación, es el de facultar el estudio sobre la relación que hay entre el sistema histórico y social de la comunicación; toda vez que la diferencia es que no siempre no comunicamos igual. Además pretende descubrir si existen leyes que expliquen esos intercambios.

#### 1.4.1 El Modelo Dialéctico

Este apartado se enfocará a mencionar la justificación que hace Manuel Martín Serrano sobre su propuesta a un *Modelo Dialéctico*, para el estudio de los sistemas de comunicación, esto se fundamenta en que la comunicación humana presenta características que identifican a los sistemas finalizados.

Esto quiere decir que en la comunicación intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas, los componentes son heterogéneos y asumen diferentes funciones en el proceso comunicativo y toda comunicación humana persigue un fin.

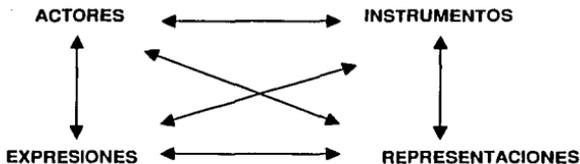
Las anteriores características permiten estudiar los intercambios de información como procesos que ocurren en el interior del Sistema Comunicativo. "El Sistema de Comunicación no es completamente autónomo; funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos".<sup>17</sup>

De acuerdo con la propuesta de sistemas, la comunicación humana es considerada para su estudio como un sistema finalizado, donde intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas.

Por su interdependencia del Sistema de Comunicación con otros sistemas, especialmente con el Sistema Social, sus elementos participan en otros sistemas; estos elementos son:

---

<sup>17</sup> Ibid., Pág.160



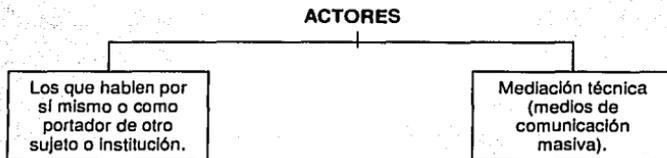
De acuerdo con el autor se puede explicar que la Opinión Pública es un subsistema del sistema comunicativo y éste a su vez es un subsistema del sistema social y al ser sistemas abiertos son interactuantes y multifacetedos.

#### \*Actores

Por consiguiente, al ser una análisis sistémico, el cual tiene elementos organizados se define a:

*Actores* son: las personas físicas que en nombre propio o como representante de otro actor o grupo de actores, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores.

Asimismo, se denomina a los actores, a las personas físicas por cuya mediación técnica unos actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica (medios de comunicación) en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros actores.



La condición de Actor es que está directamente implicado en la producción, consumo o distribución de comunicación, por lo que se pueden distinguir dos clases de Actores:

Actores que *se sirven* de la comunicación. Son aquellos que son responsables de la información en el sistema de comunicación o los responsables de su consumo (conductores de noticieros).

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. Son los responsables de la comunicación.

### **\*Instrumentos**

El autor señala que los Instrumentos de la comunicación son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse a otros similares para obtener producción, intercambio o recepción de señales.

Los instrumentos tecnológicos se dividen en: *sistemas de amplificación*, los cuales funcionan sin modificar la naturaleza de la señal; y *traducción de señales*, estos cambian o traducen señales de un código energético a otro código.

### **\*Expresiones**

Para Martín Serrano explica el proceso en la que se elaboran *las expresiones*.

Las expresiones son sustancias que son interpretadas como cualquier cosa de la naturaleza, como objetos fabricados o como organismos vivos, que al ser energizados, poseerán la capacidad de generar señales, las cuales se convertirán en *sustancias informadas*.

El autor agrega que al existir un proceso se genera sustancia y ésta a su vez, se convierte en Expresiones.

### **\*Representaciones**

Finalmente, Serrano define a las Representaciones como el conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, el cual debe tener un sentido. Las representaciones generan tres niveles de guía:



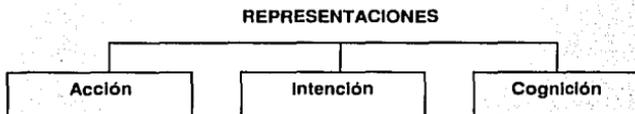
Finalmente, es importante destacar el motivo por el cual se puede utilizar el análisis de sistemas en el estudio de la Teoría de la Comunicación, argumentando que ésta se ocupa del estudio de los diferentes sistemas de la comunicación que existen o pueden existir, es decir que la comunicación a nivel real presenta las características que se le exigen a los sistemas, ya que presupone siempre la participación de más de un componente.

El receptor mínimo de componentes que pueden existir en cualquier práctica comunicativa son: dos actores, una sustancia expresiva, un instrumento biológico o tecnológico de modificación de la sustancia expresiva, un instrumento biológico o tecnológico de capacitación de señales y una representación.

El autor agrega que al existir un proceso se genera sustancia y ésta a su vez, se convierte en Expresiones.

### **\*Representaciones**

Finalmente, Serrano define a las Representaciones como el conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, el cual debe tener un sentido. Las representaciones generan tres niveles de guía:

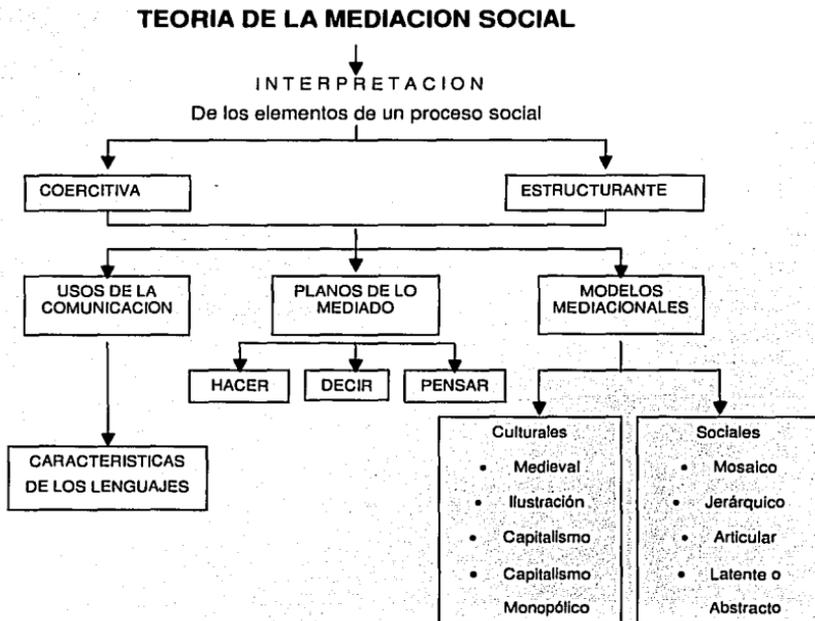


Finalmente, es importante destacar el motivo por el cual se puede utilizar el análisis de sistemas en el estudio de la Teoría de la Comunicación, argumentando que ésta se ocupa del estudio de los diferentes sistemas de la comunicación que existen o pueden existir, es decir que la comunicación a nivel real presenta las características que se le exigen a los sistemas, ya que presupone siempre la participación de más de un componente.

El receptor mínimo de componentes que pueden existir en cualquier práctica comunicativa son: dos actores, una sustancia expresiva, un instrumento biológico o tecnológico de modificación de la sustancia expresiva, un instrumento biológico o tecnológico de capacitación de señales y una representación.

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

En este apartado, la Teoría de la Mediación Social se visualizará, como un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de los elementos que se constituyen al interior de un proceso social. Para tal efecto se incluye el siguiente esquema.



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

En principio es importante señalar que la Mediación se define como es la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo por medio de un sistema de orden. El orden de decir las cosas dependerá de la sociedad y su desarrollo.

Martín Serrano explica que dicho orden se puede formalizar a partir de *modelos mediacionales*, agrando que este modelo es comparable con un código y el autor lo dilucida a través de dos puntos de vista.

- Un modelo puede interpretarse como una estructura, es decir un código, ya que son modelos que permiten unificar la diversidad del acontecer desde el punto de vista sociocultural que desde siempre han compartido el mediador y los receptores.
- Si todo modelo es un código entonces significa lo mismo que coerción. El modelo coercitivo significa que el código es una forma de tomar partido acerca de "lo que ocurre", lo que equivale a decir que código e Ideología son términos que designan, en este contexto, la misma cosa. Se dice que el modelo es coercitivo porque obliga a interpretar algo de igual manera.

En medida que un mediador utiliza los mismos supersignos que los individuos emplean para pensar y actuar, la significación del código como control social será una constante cultural.

El orden por su parte equivale al modo establecido de entenderse con el mundo y si por alguna razón este orden social produce alteraciones, por ajustes entre normas, tecnología o personalidad, las instituciones mediadoras se encargaran de restablecer el equilibrio. A estos sistemas se les denomina *Modelos de Integración*. Cuando hay otro sistema de orden, las instituciones mediadoras actúan como giroscopios, estableciendo el equilibrio.

### 1.5.1 Usos de la Comunicación

La comunicación será determinada como objetiva, dado que el referente actúa como un elemento fundamental de la veracidad. Por esta razón la relación que establece el medium con el referente se toma como criterio para clasificar a los media desde el punto de vista de la comunicación y de acuerdo a las características de los lenguajes.

CARACTERÍSTICAS DE LOS LENGUAJES			
RELACION DEL SIGNO CON EL REFERENTE	RELACION DEL MENSAJE CON EL REFERENTE		CARÁCTERISTICAS DE LOS CODIGOS
ABSTRACTOS ICONICOS	ACRONICO Libros/radio Cine/T.V.	SINCRONICO Radio Media Index	PARTICULARES GENERALES
CARACTERISTICAS DE LOS MENSAJES	Referentes sujetos al control del mediador	Referentes resistentes al control del mediador.	

19

Los lenguajes se clasifican en *abstractos, icónicos,acrónicos, sincrónicos e index.*

**\*Abstractos:** Un media abstracto es el que comunica mediante signos cuyo significante no se parece en nada al referente.

**\*Icónicos:** Es un medio icónico, el que contiene una serie de datos o informaciones en los propios significantes, que permiten que esos símbolos sean isomorfos al referente.

<sup>19</sup> Ibid., Pág. 83

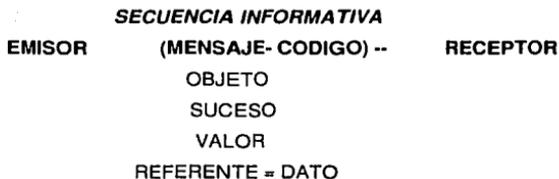
**\*Acrónicos:** Están determinados por el lapso de tiempo que transcurre entre el momento en que ocurre un suceso y el movimiento en que éste se difunde. En los medios acrónicos el referente está sujeto durante más tiempo al control del mediador.

**\*Sincrónicos:** Son aquellos en los que se valen de la tecnología para que la transmisión del suceso sea inmediata, casi en el momento en que éste sucede. En estos medios el referente no sufre control alguno por parte del mediador.

**\*Index:** Son aquellos que son sincrónicos e icónicos (T.V., Internet).

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

a) **Informativa:** El emisor utilizar la comunicación para transmitir datos, se emplearan los códigos para control de la información sobre el objeto que llega al receptor.



- b) *Reproducción*: El emisor utiliza la comunicación para transmitir información sobre la información, emplea los mensajes para control de los códigos de decodificación que va a aplicar el receptor.

**SECUENCIA INFORMATIVA**  
**EMISOR -- (MENSAJE- OBJETO) -- RECEPTOR**  
**CODIGO**  
**REFERENTES = INFORMACION**

- c) *Contracomunicación*: Carece de un código que relacione al referente con el mensaje, la distribución o la anulación de este código no se debe a la falta de información sino al exceso de ésta.

**RELACION DE ELEMENTOS EN LA CONTRACOMUNICACION**  
**(CODIGO)**  
**INNOVADORA**  
**(EMISOR)—EMANCIPADORA--(MENSAJE)—DISONANTE--(RECEPTOR)**  
**SUBVERSIVA**  
**(REFERENTE)**

### 1.5.2 Planos de lo Mediado

El autor propone tres planos de lo mediado, a partir de los cuales es posible disminuir el grado de *disonancia*. Que se dan dentro de la comunicación.



- **Plano de la situación:** A éste lo constituyen los cambios que el acontecer opera en la realidad social, un suceso que afecta al grupo, una norma que cambia, un código nuevo.
- **Plano de los principios:** Este plano está constituido por las circunstancias cuya preservación es fundamental para la reproducción del grupo: bienes de producción, normas, etc.
- **Plano de la mediación:** Es el plano cognitivo en el que se verifica un proceso de interacción entre otros planos (mediación entre lo que pasa y lo que debería pasar).

PLANOS MEDIADOS			
		REFERENTE	
	OBJETOS	OBJETOS	
LA SITUACIÓN	MODELOS	MODELOS	LOS PRINCIPIA
	ACTOS	ACTOS	
<b>SIGNIFICANTES</b>		<b>CODIGOS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>

Martín Serrano plantea la existencia de tres tipos de los referentes mediados.



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

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

\*Son **funciones** las mediaciones que reducen la disonancia entre los objetos y los actos.

Finalmente, la importancia de retomar la Teoría de la Mediación Social se debe a que todos los procesos son códigos mediadores, y esta mediación dependerá de la naturaleza del medio de comunicación, el lenguaje y la cultura. En este contexto Martín Serrano propone dos modelos mediacionales: el **cultural** y el **social**.

### 1.5.3 Modelos Culturales

El autor descubrió que en cada época ha existido un modelo mediador que es lo que ha dado la interpretación histórica del acontecer. Por lo anterior, plantea cuatro modelos culturales:

- *Modelo Medieval:* Este modelo se sustenta en la obra de Dios "En la época medieval no existía la percepción cultural de un estado artificial (creado por el hombre) en oposición de un medio natural",<sup>20</sup> sino que todo era percibido como obra de Dios.

En esta época se consideraba natural todo lo que estaba presente, lo que se percibía a través de la vista o de los sentidos y de igual manera pasaba con lo artificial y esto era considerado como efectos mágicos que escapaban a dicha percepción.

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

En este período la razón estaba por encima de la naturaleza. Es así como la tecnología y la cultura abandonan definitivamente su alianza con la naturaleza y se oponen a ella, toda vez que la razón es considerada como productividad a nivel tecnológico y como represión a nivel de la socialización.

- *Modelo del Capitalismo:* se basa en el desarrollo tecnológico y todo se explica a través de la razón científica y el progreso humano. En este período la burguesía logró acrecentar la productividad y racionalizó la producción introduciendo la división

---

<sup>20</sup> Ibid., Pág. 9

social del trabajo entre hombres propietarios de la producción y dueños de su fuerza de trabajo.

En esta época domina la producción de los bienes. A medida que las técnicas fueron más racionales y las riquezas materiales más abundantes, las relaciones sociales carecían de razón y la cultura del pueblo se empobrecía.

- *Modelo Capitalismo Monopólico:* Este se medió por un medio artificial. Aquí lo más importante es la reconciliación total del medio natural y el artificial. El cambio a este modelo tienen que ver, en cierta medida con la aparición de los nuevos medios de comunicación.

En modelo se distingue debido a que el hombre trata de reconciliar el mundo natural a través del artificial, toda vez que con la aparición de los medios de comunicación masiva, el hombre se empieza a liberar de la angustia que le genera desenvolverse en un mundo humano artificial, esto a razón de que los medios transforman las cosas en signos.

#### 1.5.4 Modelos Sociales

"Cada forma de mediar la sociedad tiene su paralelo en una teoría cognoscitiva que puede ser referida a un modelo lógico, este modelo debe dejar que por su medio se exprese la ideología que se utiliza para interpretar el mundo".<sup>21</sup>

- *Modelo Mosaico:* La mediación mosaica impone una visión fragmentada de la realidad.

---

<sup>21</sup> Ibid., Pág. 58

"La mediación mosaica desune los datos, los desarticula y los presenta sin discriminación unos junto 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. Así los hechos, por heterogéneos que sean pueden integrarse en la misma definición de la realidad"<sup>22</sup>

- *Modelo Jerárquico:* Aquí los hechos aparecen contenidos unos en otro, el orden de los datos se expresan en términos de dependencia y no de distancia. Esta mediación trata de mantener la virtud de los signos, preservando su capacidad de apropiación de la realidad.
- *Modelo Articular:* La reproducción del orden articular permite que los mediadores se puedan sustituir unos con otros, de esta forma la visión del mundo conserva el mismo orden inicial. Es el cambio de códigos para transmitir los mismos datos.
- *Modelo Latente o Abstracto:* En este modelo el mediador emplea un sistema de orden que posee carácter latente, no muestra los criterios empleados para clasificar la realidad, ya sea por la ingenuidad del mediador o porque desea mantenerlos ocultos.

Finalmente, se destaca la Opinión Pública tiene sus bases en la Teoría de la Mediación Social debido a que todos los procesos que se realizan en ella son códigos mediadores y dicha mediación va a depender de la naturaleza de la comunicación, del lenguaje, la cultura y el periodo histórico.

En el siguiente apartado se revisará la Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública, con objeto de tener preciso cuáles son los elementos que se emplean para estudiarla desde el terreno comunicativo.

---

<sup>22</sup> Ibid., Pág. 62

## 1.6 La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública<sup>23</sup>

En el siguiente subcapítulo se destacarán algunos elementos de la Opinión Pública con objeto de argumentar como este fenómeno puede estudiarse desde el ámbito comunicativo. Por lo anterior es necesario recordar la metodología de la Opinión Pública que se sustenta en las Teorías de la Acción Comunicativa, de Los Campos, General de Sistemas, Social de la Comunicación y de la Mediación Social.

El término Opinión Pública ha sido conceptualizado en diversas disciplinas y periodos históricos, sin embargo muy pocos estudios lo han abordado desde el ámbito comunicativo.

Las ciencias sociales y las biológicas han mostrado y demostrado que la comunicación es una conquista de la evolución de las especies, las cuales tienen como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida, tanto en el nivel filogenético (de especie) como en el ontogenético (de individuo).

Es por eso, que las diversas formas de comunicación humana se consideran como una conquista de la evolución humana, lo que le ha permitido desarrollar una vida social que a su vez se ha sobre puesto dialécticamente al individuo. Además se ha visto que la comunicación social está equifinalizada al principio de la sobrevivencia del género humano y no solo del individuo.

Por lo anterior, se puede precisar que la evolución del lenguaje hablado no es un rasgo que diferencia a los hombres del resto de los animales.

La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir, satisfactores materiales o inmateriales.

---

<sup>23</sup> Se presenta un resumen de La Naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública.

Asimismo, la comunicación es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, toda vez que permite la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances de las diferentes razas.

Después del vasto reacomodo que se ha hecho es indiscutible que la Opinión Pública es un fenómeno humano, ya que se origina y realiza al interior de la vida social y de los grupos humanos.

Es importante señalar que como parte del proceso de comunicación el hombre expresa sus pensamientos, emociones, experiencias, con objeto de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas. Por ello, en el estudio de Opinión Pública son importantes las expresiones emitidas por los sujetos.

### **1.6.1 Identificación y Relación entre los Elementos del Sistema Opinión Pública**

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

Con lo anterior se reitera que la Opinión Pública tiene como instrumento a la expresión, al tener ésta dicho instrumento para que se efectúe el consenso y disenso de los asuntos de interés público, por esta razón forma parte del sistema comunicativo, lo cual no implica que el sistema Opinión Pública no pueda establecer relaciones solidarias, causales o específicas con otros sistemas.

La relación que existe entre el subsistema Opinión Pública y el Sistema Comunicativo se establecen bajo las condiciones del Modelo Dialéctico de la Comunicación propuesta por

Manuel Martín Serrano ya que dicho subsistema cumple con los parámetros establecidos en cuanto a identificación, relación y selección de sus componentes.

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

Los elementos que componen el sistema de la Opinión Pública:

- a) Grupo social.
- b) Instrumentos biológicos y/o tecnológicos.
- c) Expresiones.
- d) Representaciones.
- e) Las cinco temáticas que se han definido como "lo público".

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

Es importante reiterar que la Opinión Pública es un subsistema del Sistema Comunicativo además que cuenta con los cuatro elementos estructurales del Modelo Dialéctico de la Comunicación (actores, instrumentos, expresiones y representaciones).

### **1.6.3 Relación entre los Componentes del Modelo Dialéctico de la Comunicación**

En este inciso se destacaran las relaciones que existen entre los componentes del Modelo Dialéctico de la Comunicación. Las relaciones pueden ser solidarias, causales y específicas y éstas a su vez se pueden dar entre el sistema Opinión Pública con el sistema Comunicativo o entre los otros sistemas.

Para que funcione o permanezca organizado el sistema es necesario que existan los componentes arriba mencionados, además de los estructurales y funcionales.

Es importante recordar de nueva cuenta que la Opinión Pública se define como las expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social a diferencia de "el público" que es el grupo social que es en sí mismo.

En el siguiente apartado se hará un recorrido a través de la historia sobre los inicios de la Opinión Pública en la Comunidad Primitiva.

## 1.7 La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva<sup>24</sup>

En el siguiente subcapítulo se realizará una revisión de los antecedentes históricos de la Opinión Pública, la cual dio inicio en las Comunidades primitivas y donde su referente fue el defenderse de la naturaleza y de otras especies vivientes, así como el de obtener sus alimentos, habitación y vestimenta para su sobrevivencia.

La prehistoria duró más de dos millones de años y es en este periodo donde surge la vida humana, esta etapa va de la aparición de la humanidad hasta el surgimiento de los sistemas de escritura.

Durante esta era las comunidades primitivas iniciaron la transformación consciente del medio natural. La Prehistoria se dividió en tres periodos: Paleolítico, Mesolítico y Neolítico.

En el período Paleolítico los seres humanos fabricaron rudimentariamente utensilios de piedra y es aquí donde se inicia y desarrolla el proceso de hominización. En esta etapa el hombre toma una posición erecta.

En la primera fase del Paleolítico inferior el homo habilis de escasa capacidad craneana era capaz de emplear utensilios e incluso sabía de la existencia del fuego.

En el período Paleolítico Medio aparece el hombre del Neanderthal y se le ubica en Europa y Oriente medio, estos individuos alcanzaban una capacidad craneal media de 1.450 cm cúbicos tan grande como el actual.

Los estudiosos de la arqueología atribuyen a los neandertales formas avanzadas de comportamiento y pensamiento simbólico. Eran hombres que practicaban la caza con

---

<sup>24</sup> Se presenta un resumen de Gallo, Romo Olga. Ubicación Sistémica de la Opinión Pública. En Tesis de Maestría.

lanzas endurecidas con fuego, enterraban a sus muertos y poseían primitivos sentimientos protoreligiosos.

El paso definitivo de la evolución humana se dio con la aparición del homo sapiens y no sólo en su en lo biológico, sino en su desarrollo psíquico y social.

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

Hay que agregar que los primeros referentes que dejó el homo sapiens en paredes y techos de las cavernas fueron pinturas rupestres de diversos animales, así como figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de producción, en este periodo también aparece la escultura.

En la era Paleolítica Superior se distingue de las etapas anteriores por la capacidad del hombre para captar elementos de la realidad y reproducirlos en superficie y volumen.

Cabe destacar, que las manifestaciones comunicativas se conocen hasta el momento a través del periodo paleolítico.

Durante el Mesolítico, las sociedades humanas se vieron obligadas a desplazarse en busca de alimentos debido a que los hombres por ser dependientes de su medio natural, lo consumían y destruían.

En la era Neolítica, se dio la revolución agrícola, lo cual provocó la transformación de las comunidades primitivas en sedentarias, esto favoreció la producción de alimentos y permitió a algunos grupos humanos comenzar la etapa de civilización.

---

<sup>25</sup> ibid., Pág. 7

Con lo anterior, se puede ubicar a la Opinión Pública dentro de este período como fenómeno y no como objeto de estudio, toda vez que surge desde el inicio del grupo social, el cual se denomina comunidad primitiva.

La Opinión Pública, como fenómeno se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta forma tiene pertenencia en dichos grupos.



Era Paleolítica

TESIS CON  
LLA DE ORIGEN

A continuación se presenta el esquema del modelo de la Comunidad Primitiva como parte del sistema Opinión Pública.



## 1.8 La Opinión Pública en la Cultura Egipcia<sup>26</sup>

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

La civilización egipcia abarcó desde las primeras aldeas neolíticas, entre 6000 y 5000 años de nuestra era. En este territorio donde se desarrolló la civilización egipcia se distinguen dos regiones: la primera denominada Alto Egipto y la segunda Bajo Egipto.

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

"El pueblo egipcio era profundamente religioso, practicaban tres clases de cultos: de dioses nacionales, de dioses locales y de los muertos".<sup>27</sup> Cada una de las ciudades egipcias tenía su divinidad, casi siempre una figura animal, como el gato, el escarabajo, el cocodrilo, entre otros. Este culto a los dioses nacionales era impuesto por la clase sacerdotal.

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

<sup>26</sup>Se presenta un resumen de Gallo, Romo Olga. Ubicación Sistémica de la Opinión Pública. En Tesis de Maestría.

<sup>27</sup>Toledo Bello, Raúl, Téllez Lendech, Ma. Graciela. Historia 1. Pág. 33

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

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

En relación con la estructura social egipcia, el personaje que ocupaba el máximo rango social era el rey, quien era tenido por un dios o emisario de un dios y, por tanto, digno de adoración. Estrechamente ligado al dios-halcón Horus, primer dios del Estado egipcio, el faraón (término que no se usó para designar al rey hasta el primer milenio, cuando su figura ya no despertaba el respeto y la veneración de las épocas clásicas) estaba más cerca de los dioses que de los hombres: era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia. Su venida significaba renovación de la primera creación, el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. Cualquier cambio en el trono no era pues, en Egipto, algo exclusivamente temporal, sino de orden cósmico. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo.

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

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

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

La primera cosmología que se elaboró para constituir un verdadero sistema teológico fue la del santuario de Heliópolis, que tuvo en el número nueve su sistema de ordenación.



Nefertiti

A continuación se presenta un esquema con el modelo cultural egipcio, en el que su referente fue la fe faraónica.



## 1.9 La Opinión Pública en el periodo de Grecia y Roma<sup>28</sup>

El establecimiento de los griegos en la península Balcánica y en las islas del mar Egeo propició la formación de ciudades estado independientes. Entre las ciudades que destacaron fue Atenas y Esparta, en la primera se destacó la democracia y la cultura y en la segunda la educación guerrera y el gobierno aristocrático.

El empleo de la Opinión Pública como un aspecto del gobierno democrático se remonta precisamente a los griegos y los principales son:

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

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

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

---

<sup>28</sup> Se presenta un resumen de Gallo, Romo Olga. Ubicación Sistemática de la Opinión Pública. En Tesis de Maestría.

informales de los ciudadanos reconocidos (líderes de opinión) en los diversos ágoras de la ciudad.

Al respecto del ejercicio de la Opinión Pública en Roma, Rosseau expresa: "En una sociedad bien gobernada todos vuelan a las Asambleas. Es muy singular que en Roma, en donde los tribunos eran sagrados, no hubiesen siquiera imaginado que podían usurpar las funciones del pueblo, y que en medio de una tan gran multitud, no hubieran jamás intentado prescindir de un solo plebiscito. Y más aún siendo las leyes actos auténticos de la voluntad general, no podría obrar el soberano más que cuando el pueblo está reunido. Al respecto, la República Romana era un gran Estado, y la ciudad de Roma, una gran ciudad. El último censo acusó en Roma 400.000 ciudadanos armados, y el último empadronamiento del Imperio, más de cuatro millones de ciudadanos. Qué difícil es imaginarse, reunido frecuentemente, al pueblo inmerso de esta capital y de sus alrededores Sin embargo, no transcurrirán muchas semanas sin que se reuniese el pueblo romano, y en ocasiones hasta muchas veces en este espacio de tiempo. No solamente ejercía los derechos de la soberanía, sino una parte de los del gobierno. Tratava ciertos asuntos; juzgaba ciertas causas, y este pueblo era en la plaza pública casi con tanta frecuencia magistrado como soberano".<sup>29</sup>

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

Indudablemente, el ejercicio ciudadano de la Opinión Pública tan notoriamente cotidiano y politizado tenía una estrecha vinculación con la conformación estamental propias de las repúblicas democráticas, dentro de las cuales suele considerarse la opinión de los ciudadanos para cualquier toma de decisión que afecte al grupo social.

---

<sup>29</sup> Rousseau, Jean Jacquez. El Contrato Social. Pág. 51

Y es que en las Repúblicas democráticas, la Opinión Pública legitima el poder político, y avala las decisiones que los representantes favorecen con base en los intereses de sus representados.

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

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

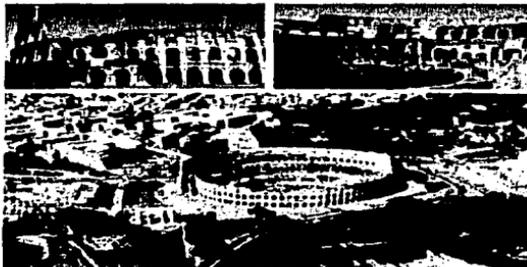
Todo lo expuesto en los párrafos anteriores no quiere decir que la política fuera el único referente de la Opinión Pública en las repúblicas Griega y Romana, sino sólo que era el tema que con mayor frecuencia ocupaba su tiempo. De este periodo es interesante recalcar dos aspectos:

- 1) La expresión de la Opinión Pública es una forma de comunicación de grupo social que en ocasiones recurre a la retórica, que implica el discurso de un orador que expone sus puntos de vista ante iguales y los trata de persuadir con argumentos y conclusiones. Esto es importante, ya que se reconoce que para que exista una expresión de la Opinión Pública es necesario poseer un criterio formal que es el de tratar al otro exactamente como igual y porque se reconoce que la expresión de la Opinión Pública puede ser persuadida.

- 2) La expresión de la Opinión Pública no es homogénea es un conjunto de expresiones que tiene diversos sentidos y magnitudes. Esto resulta significativo porque se reconoce que la Opinión Pública no es una sola expresión de la Opinión Pública, si no que hay diversos matices al respecto de un solo tema, no sólo en cuanto a lo que se dice, sino también al número de personas que lo dicen.
- 3) La expresión de la Opinión Pública no da cuenta de la veracidad, es decir, es una expresión de lo que los individuos "dicen", dicen que piensan, dicen que hacen, pero no es el resultado de un proceso mental riguroso ni científico. Esto es importante porque se asevera que la expresión de la Opinión Pública "puede mentir" y con ello se reconoce la existencia de una limitante el conocimiento de la expresión de la Opinión Pública no es la mejor, ni la única vía para saber qué está sucediendo en el grupo social.

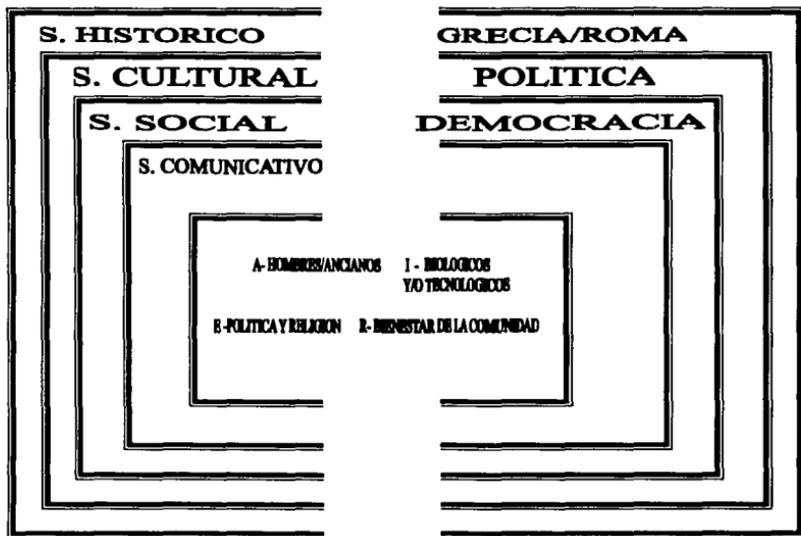


**Escultura griega.**



**Coliseo de Roma.**

Se presenta un esquema del período Grecia y Roma, donde su referente fue la política.



## 1.10 La Opinión Pública en la Edad Media<sup>30</sup>

La Edad Media es una etapa de la historia de Europa que duró aproximadamente mil años. Abarca desde que Roma cayó en manos de los germanos.

En este período el feudalismo era un régimen económico, político y social, en el que se caracterizaba por la manifestación del poder absoluto de los señores feudales en sus posesiones.

En la Edad Media el referente de la Opinión Pública cambió notablemente su relevancia política por el de la religiosa.

Conforme al señalamiento de Martín Serrano, en este período predominaba el Modelo Cultural de la mediación denominado "Modelo de Dios", el cual ubica como elemento ordenador del hombre y de la naturaleza.

De acuerdo a sus dogmas, se señalaba que Dios decretaba a través de representantes divinos en la tierra: los Reyes o Señores Feudales, "el remedio era obedecer sin murmurar. Dios da los malos reyes en su cólera, y es preciso soportarlos, como los castigos del cielo".<sup>31</sup>

Partiendo del modelo cultural que plantea Martín Serrano y de la explicación que da es evidente entender el motivo, por el cual la Opinión Pública disminuyó su matiz político preponderante en los siglos de dominación romana y lo confundió con el religioso.

Con este tipo de ideas se obligaba al pueblo a que sus acciones giraran en torno a convicciones de humanidad y aceptación, ya que mientras más se sufriera en este mundo terrenal tendrían mayor oportunidad de ocupar un lugar privilegiado en el reino de los cielos.

---

<sup>30</sup> Se presenta un resumen de Gallo, Romo Olga. Ubicación Sistémica de la Opinión Pública. En Tesis de Maestría.

<sup>31</sup> Rousseau, Jean Jacques. El Contrato Social. Pág. 41

Por lo anterior, el único interés común en el grupo social era la fe y en este caso la modalidad para la Opinión Pública en la Edad Media fue en función a la religión.

Debido a que la fe cobró una importancia preponderante en este período se llegó a institucionalizar y fue la Iglesia Católica la institución mediadora propagandística de ésta, y esto fue el paso que dio pauta a la institucionalización de la comunicación pública. En esta fase etapa, la Opinión Pública era manipulada gracias al temor a Dios y a la autogestión de obediencia, humildad y aceptación que supieron imponer los representantes de la Iglesia al grupo social.

De este período lo importantes a rescatar son tres aspectos:

- 1 El referente más importante de la Edad Media era la Fe (religiosa)
- 2 La expresión de la Opinión Pública puede tener otros referente siempre y cuando sean temas que interesen al grupo social y a su vez que tengan las categorías que sean de índole público.
- 3 Conocer la expresión de la Opinión Pública de un determinado grupo social no es garantía de que sea verdad.



Edad Media

A continuación se presenta un esquema del Modelo de la Edad Media.



## 1.11 La Opinión Pública en el Renacimiento y Capitalismo<sup>32</sup>

En el mundo occidental la Edad Media tiene su fin aproximado en el siglo XV, a partir de éste comienza la etapa que conocemos con el nombre de Renacimiento. Se le llama de esta manera porque en este período renacen las artes, la ciencia y la tecnología, que no habían encontrado cabida dentro del medievo. Gracias a este movimiento de renovación se transformó la concepción del ser humano y de la sociedad.

En esta época se extendió la actitud crítica, se practicó la observación de la naturaleza y la experimentación científica. Asimismo, surgieron los estados nacionales como consecuencia de los nuevos planteamientos políticos.

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

Precisamente son los magos y los alquimistas quienes hacen uso de razonamientos que marcan la transición hacia la filosofía de la naturaleza Renacentista. La Opinión Pública se liga estrechamente al concepto de democracia, ya que es a través de ésta que el poder político adquiere legitimidad. Otra vez la Opinión Pública cobra un matiz preponderantemente político, sin embargo, y a diferencia de cómo se consideraba en Grecia y Roma, ahora es considerada un objeto de estudio dada la importancia que representa para lograr la cohesión del grupo social y para la conformación de los nuevos regímenes políticos.

Con el proceso de secularización de la política y más aún como consecuencia del Modelo Cultural de la Mediación -propuesto por Manuel Martín Serrano para explicar el modo de interpretar esta época- denominado Iluminismo o la Razón, la transición hacia el predominio

<sup>32</sup> Se presenta un resumen de Gallo, Romo Olga. Ubicación Sistémica de la Opinión Pública. En Tesis de Maestría.

discursivo y racional de alcanzar las verdades en este terreno se afirmó con una conquista del espíritu humano. El reconocimiento de la existencia de un campo de debate de opiniones contradictorias enfrentadas racionalmente con la pretensión de alcanzar de este modo la verdad, se remonta justamente a la época Iluminista. Responde a ella el surgimiento de un nuevo tipo de sociedad burguesa, y a una nueva concepción del hombre y del Estado.

El reconocimiento de Opinión Pública como mecanismo para alcanzar ciertas verdades en el terreno de los hechos políticos, sociales y económicos supone la existencia de una esfera de hechos cuya dilucidación es inalcanzable a través del libre debate público llevado a cabo por individuos de capacidad racional y discursiva que le permitirá lograr, a través del uso de dichas facultades, aquella verdad que otrora estaba reservada a la revelación de la autoridad.

"El reconocimiento de las funciones de la Opinión Pública en una sociedad, junto con el requisito de las verdades públicas para el ejercicio de la libre discusión se funda sobre la idea del hombre como ser racional plenamente capaz de alcanzar por sí mismo la verdad en el orden político, social y económico".<sup>33</sup>

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

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

---

<sup>33</sup> KIMBALL, Young. La Opinión Pública y la Propaganda. Pag. 27

"La libertad en una democracia está siempre equilibrada por un sentimiento de la responsabilidad individual por los propios actos. Las premisas básicas de la democracia son que el lugar del poder político descansa en los ciudadanos; que al ejercer ese poder", a través de la expresión libre y organizada que implica necesariamente el ejercicio de la Opinión Pública, "también tiene una responsabilidad... En otras palabras, el poder de la democracia está sostenido por una moralidad de la comunidad".<sup>34</sup>

De esta manera, el ejercicio de la Opinión Pública en el ámbito político volvió a considerarse un derecho de todos los ciudadanos, además de que se le reconoció la importancia preponderante dentro de los regímenes democráticos ya que a través de ella podía ejercerse el concepto de libre expresión de ideas, que empezó a conceptuarse como tal en la Revolución Francesa y que posteriormente invadió al Nuevo Mundo con inclinaciones libertadoras, todo aquello 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 tema, con el advenimiento de la industrialización y su consecuente, el capitalismo, del siglo VX a la actualidad, las sociedades occidentales han transitado por dos modelos mediacionales más posteriores al Iluminismo: el de la tecnología y el del capitalismo monopólico. Si ya en el Renacimiento la Opinión Pública, aparte del tema estamental comenzaba a ocuparse de la conservación de la propiedad privada (Territorio, medios de producción y mercancías o bienes), con la Revolución Industrial amplió su campo temático al de la producción de bienes materiales e inmateriales. "Los públicos políticos y la Opinión Pública han sido los principales temas de los autores que se ocuparon de la política moderna. Sin embargo, limitar el concepto a este campo solamente, es ignorar que existen grandes áreas de interés de la comunidad que no son problemas políticos. En vista de este hecho, nuestra posición es que hay públicos antes que un público interesado en las cuestiones de gobierno. Puede haber, en diferentes momentos y con grados variables de interés, un público político, un público financiero y un público interesado por el arte, la reforma moral, o cualquier otro tópico de interés general relativamente extendido. Los medios de formación

---

<sup>34</sup> Ibid., Pág. 14

de Opinión Pública no incluyen solamente política, sino otros muchos aspectos de la vida contemporánea".<sup>35</sup>

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

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

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

- 1) Durante el Iluminismo y el Capitalismo se discute entre dos individuos acerca de lo que terrenalmente tienen, de las diferentes posibilidades de participar en el poder y de la forma de ejercitarlo.
- 2) Se diferencia lo público (la sobrevivencia del grupo social como tal) de lo privado (la sobrevivencia de las personas como individuos).

---

<sup>35</sup> *Ibid.*, pag. 9

- 3) Se identifican diversas formas de organización social, como la familia, la empresa, la iglesia, la escuela, el club la confederación, el gremio, etc., como grupos sociales que son capaces de expresar opiniones.
- 4) Las sociedades renacentista y capitalista no son solo un grupo, sino varios y los individuos pertenecen al mismo tiempo a diversos grupos, en los cuales puede manifestar distintas opiniones, incluso sobre un mismo tema, debido a la diversidad de los referentes en cuestión con sus consecuentes direcciones e intensidades.
- 5) Con la influencia de los medios de comunicación masiva la expresión de la Opinión Pública se vuelve aún más diversa, contradictoria, plural y persuasora sobre diversos temas que el grupo social considera atañen a la sobrevivencia del mismo grupo que cobra importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que le afecten a esos otros grupos, por lo cual cada grupo busca difundir, comunicar y persuadir a otros grupos a través del uso de los medios.

Por lo anterior se incluye un esquema del periodo Renacentista y Capitalista, con la finalidad de ver como los sistemas se relacionan.



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En el siguiente cuadro se indica la evolución de los referentes que se gestaron en las diferentes culturas y donde se ubica a la Opinión Pública como un fenómeno social.

### EVOLUCION DE LOS REFERENTES DE LA OPINION PUBLICA

PERIODO	REFERENTE PREDOMINANTE	TEMATICA	PERSPECTIVA
Comunidad Primitiva	Defensa contra la naturaleza y otros grupos, y la consecución de alimento habitación y vestido.	Sobrevivencia Producción de bienes materiales e inmateriales.	O.P. Como fenómeno.
Cultura Egipcia	Fe Faraónica	1.- Trascendencia espiritual. 2.- Bienestar. 3.- Muerte. 4.- Producción de bienes.	O.P.: Como fenómeno.
Grecia y Roma	Política	1.- El Estado (el ejercicio del poder y sus formas).	O.P. Como fenómeno.
Edad Media	Fe religiosa	1.- La Cultura	O.P. Como fenómeno.

<b>Renacimiento</b>	Política y propiedad privada.	Conservación de la Propiedad Privada El Estado (El ejercicio del poder y sus formas).	O.P. Como objeto de estudio.
<b>Capitalismo</b>	Dependerá de las circunstancias del grupo social y de sus intereses.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervivencia del grupo social</li> <li>2. Producción de bienes materiales e inmateriales.</li> <li>3. La conservación de la propiedad privada.</li> <li>4. El Estado (El ejercicio del poder y sus formas).</li> <li>5. La Cultura.</li> </ol>	O.P. Como objeto de estudio.

## 1.12 Perspectivas Actuales de la Opinión Pública

Retomando el recorrido histórico que se realizó en los apartados anteriores se pudo observar y analizar los diferentes referentes que han existido en torno a la Opinión Pública, además se afirma que la expresión de ésta es diversa, contradictoria, plural y persuadida sobre los diversos temas que el grupo social considera que son trascendentes para la sobrevivencia del propio grupo y que éste a su vez cobre importancia para otros grupos sociales, lo cual será sólo en medida en la que afecten a otros grupos.

Cabe destacar, que actualmente la Opinión Pública tiene dos vertientes:

1. Aquellos que tratan de conocer la Opinión Pública de algunos grupos sobre un tema específico (el encuestador y los encuestados) en este caso se cuestionarán a estos últimos sobre el servicio jurídico que brinda el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."
2. Aquellos que tratan de hacer una teoría de la expresión de la Opinión Pública.

Los primeros utilizan métodos y técnicas (encuestas) que les permitan conocer con cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan o hace. Mientras que los segundos tratan de aclarar como el cambio de las sociedades han interactuado con las expresiones en la opinión de los diversos grupos sociales.

Una vez mencionados los rasgos de la ontogenia comunicativa con respecto a la expresión de la Opinión Pública, la evolución histórica de sus referentes y la relación que se establece con los diferentes grupos sociales es de gran importancia señalar dos cuestiones más.

1. El código empleado por los medios de comunicación masiva para incluir los temas, dichos códigos están en función de los referentes: muerte, religión, cultura, política, economía, medios de comunicación, donde cada uno de éstos presentan tres variables:

- a) El grado de afectación a la sobrevivencia,
  - b) El número de afectados y
  - c) La cercanía de los receptores.
3. La utilidad de los estudios de Opinión Pública que se realizan en los diferentes grupos sociales. En cuanto a la utilidad de dichos estudios sobre la aplicación con reserva de las teorías ya mencionadas, no sólo representan la aplicación de métodos y técnicas precisas y con cierto grado de confiabilidad, sino que de igual manera sirven algunas veces para la toma de decisiones.

Finalmente, las dos líneas de investigación arriba mencionadas representan vertientes para continuar indagando y explicando uno de los planos o mundos: el de la comunicación que son las expresiones que se producen al interior de los diversos grupos sociales en torno a referentes públicos y cuya expresión no es la única, ni homogénea, ni verdadera, ni válida, ni representa la mejor ni la única vía para dar cuenta de los fenómenos sociales, tal como lo muestra la historia.

# CAPITULO

## 2

# MARCO CONTEXTUAL

## **Capítulo 2 MARCO CONTEXTUAL**

Con la aparición del automóvil la forma de vivir de los individuos cambio totalmente, ya que a pesar de los grandes avances tecnológicos y beneficios que ha traído para éstos, de igual forma les ha generado graves perjuicios por su conducción imprudente, trayendo como consecuencia delitos de tránsito.

En la actualidad, los accidentes producidos por choques entre vehículos y atropellamientos se han incrementado, generando con ello pérdidas económicas debido a que los costos de reparación y los precios de los automóviles son cada vez más elevados.

Asimismo, el número de personas que pierden la vida o sufren alguna lesión por un accidente de tránsito ha crecido proporcionalmente causando una problemática social grave.

Esto ha motivado la proliferación de compañías afianzadoras, aseguradoras y despachos jurídicos, quienes ofrecen sus servicios de orientación y asesoría para quienes han sufrido o provocado un accidente de tránsito.

En el siguiente capítulo se menciona la historia y desarrollo del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." Empresa que ofrece el servicio jurídico por los delitos derivados de un accidente de tránsito.

### **2.1 Historia del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."**

"El interés del licenciado Fernando Pérez Estrada por constituir un despacho donde se ofreciera asistencia jurídica por accidentes de tránsito, fue debido a que otras compañías jurídicas sólo ofrecían servicios de asistencia mercantil y vial, entre otros servicios, por lo

que aunado a esto y a la experiencia de diecisiete años en el área, decidió dejar de laborar 'Protección S.O.S. Jurídica Automovilística' en 1997, para emprender una nueva empresa.

Después de su renuncia en el despacho 'Protección S.O.S. Jurídica Automovilística', Estrada Pérez laboró un tiempo como abogado de una persona de nacionalidad judía. Poco después de ganarse su confianza en el terreno laboral el litigante propuso a su jefe asociarse para emprender un despacho de asesoría jurídica, toda vez que contaba con la experiencia y conocimiento para iniciarse".<sup>36</sup>

De esta manera se empezaría a gestar una pequeña empresa, la cual no se consolidó debido a que el judío decidió retirarse del negocio, argumento motivos de salud, esto hizo que el licenciado Estrada buscara nuevos socios que quisieran arriesgar su capital para continuar con el proyecto.

Fue así como el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." se constituyó el 18 de noviembre de 1998 ante la fe del Notario Público No. 44 del Distrito Judicial de Tlalnepantla, Estado de México, licenciado José María Herrera Olmo bajo la razón social arriba mencionada, quedando como socios Fernando Estrada Pérez, Bárbara Estrada Pérez y María Elena Romero Corona.

Esta misma sociedad mercantil quedó inscrita en el registro público de comercio mediante la escritura número 245179. Durante la primera asamblea de accionistas se nombró como administrador único al señor Estrada Pérez y como comisario de la misma a Fernando Flores Benítez.

"En un inicio el despacho jurídico brindó el servicio a sus clientes a través de un convenio con el despacho 'Protección S.O.S. Jurídica Automovilística', ubicado en Tlalnepantla, Estado de México".<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Entrevista proporcionada por Fernando Estrada Pérez, el 25 de enero del 2001.

<sup>37</sup> Ibid., el 25 de enero del 2001.

En esos momentos "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." contaba sólo con dos personas para realizar el trabajo, el propio Estrada y su esposa María Elena Romero Corona, el primero atendía los asuntos jurídicos y la segunda se encargaba de realizar y gestionar las labores administrativas, posteriormente y ante el aumento de la cartera de clientes fue necesario contratar más personal y buscar un lugar apropiado para realizar las labores, por lo que se creó una red de abogados a nivel nacional para atender los siniestros en las diferentes entidades de la República Mexicana y a la par se contrataba a un grupo de abogados en la ciudad de México para la atención de siniestros sin tener que depender de despachos externos.

El primer distintivo del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." fue un vehículo antiguo y la cara de un ángel, posteriormente se modificó anexándole el cuerpo al ángel y una sombrilla permaneciendo el vehículo.

Entre los primeros clientes que tuvo el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." se destaca a la empresa "Vaeza" (Válvulas y Equipo S.A. de C.V.), y "Auto Convoy Mexicano S.A. de C.V.", este último contrató el servicio jurídico para una flotilla de cien unidades, poco a poco el despacho se dio a conocer en el mercado aumentando así su cartera de clientes.

En la actualidad el despacho brinda su servicio de asesoría jurídica a empresas como: Bachoco, S.A. de C.V., Bacardi y Cía., GIMBEL Mexicana, Derivados de Fruta, Distribuidora Mezgo, entre otras, además a automovilistas particulares y de transporte público, (taxis y microbuses).

El despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." también tiene un convenio con promotoras de seguros en el D.F., Aguascalientes, Toluca, Celaya y Puebla, las cuales son encargadas de una cierta parte de comercializar los servicios jurídicos a través de agentes de seguros. Cabe mencionar que entre las aseguradoras con la que tienen un convenio para la atención de siniestros son ABBA y QUALITAS, esta última se ubica en el Puebla.

### **2.1.1 Desarrollo**

De acuerdo al desarrollo y la expansión que va adquiriendo día a día el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." es importante que se realicen cambios en su estructura a fin de obtener un rendimiento significativo del personal.

Es por eso que el director Fernando Estrada Pérez de "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." ha realizado algunos cambios a la empresa con el objeto de ofrecer mejor calidad y eficacia en sus servicios de asesoría jurídica a sus clientes en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento.

Entre los cambios que se realizaron fue el de organizar su empresa designando a cada uno de sus empleados una función específica. Asimismo, ha realizado convenios con algunas aseguradoras para expandir sus servicios de asesoría jurídica por accidentes de tránsito por choque o atropellamiento.

### **2.1.2 Servicios que proporciona el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."**

Antes que nada es importante mencionar que *Asesoría Jurídica* se define como: la información necesaria relativa al ejercicio de los derechos y obligaciones en materia legal, que proporciona el despacho al cliente, derivado de un accidente de tránsito.

Mientras que la *Defensa Legal*: es el servicio que el despacho brinda al cliente para su asistencia legal y representación ante las autoridades competentes a consecuencia de algún percance vial, desde el momento en que ocurre el siniestro y hasta que concluye, quedando contemplados a cargo de la empresa los gastos procesales que sean necesarios para la defensa del usuario.

"Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", cuenta con abogados especialistas en la materia distribuidos en toda la República Mexicana, lo cual permite atender los siniestros con conocimiento en los reglamentos y procedimientos de cada entidad y con la rapidez con la que se requiere. La atención al cliente es de las 24 horas del día, los 365 días del año.

El despacho jurídico brinda el servicio a la persona cuyos datos se encuentren registrados en el contrato, sin importar la marca del vehículo que maneje, siempre y cuando sea del mismo grupo contratado.

Además al quedar registrado el número de placas, serie o motor del automóvil, el despacho ofrece de inmediato el servicio y atención a la persona que en ese momento fuese conduciendo.

Entre los servicios que ofrece el despacho es asesoría jurídica ante cualquier percance por accidente de tránsito, y en los cuales se pueden cometer delitos como lesiones, homicidio, daño en propiedad ajena y ataque a las vías generales de comunicaciones.

El compromiso del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." es acudir al lugar de los hechos en un lapso de tiempo no mayor a los 50 minutos, en caso de que el accidente de tránsito ocurra en cualquier entidad del país. Si el siniestro se suscita en carretera el despacho tiene contemplado dos minutos por kilómetro de la entidad más cercana al lugar del accidente.

La primera actuación de los abogados es la de asesorar a los conductores y velar por los intereses de éstos. Además gestiona, en caso de que sea necesario, la libertad del cliente ante las autoridades correspondientes, realiza los trámites necesarios para la devolución del vehículo para el que se contrato el servicio, garantizando la reparación del daño.

En caso de que el conductor quedara a disposición del Ministerio Público y se tenga que otorgar la garantía para recuperar su libertad, "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." será la encargada de pagar el monto de la caución y/o prima de la fianza, la cual no tiene limite.

Después de lo anterior, el abogado tiene la facultad de gestionar la libertad de la unidad detenida y acompaña al conductor o a su representante legal a realizar los trámites correspondientes. Si el vehículo que se encuentra detenido lleva mercancía de inmediato se solicita y gestiona ante las autoridades correspondientes la liberación de la carga.

Por otro lado, al cometerse daños en propiedad ajena los abogados de "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." asesoran al conductor y vigilan que la actuación del ajustador de la compañía aseguradora cumpla con lo establecido en las condiciones generadas por la póliza.

Si por alguna circunstancia, el cliente tiene que abandonar el lugar del accidente es necesario que lo reporte de inmediato a fin de darle las instrucciones a seguir. Además el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." garantiza al cliente que tendrá derecho al servicio de asesoría jurídica aún cuando el accidente haya sido reportado después de las 24 horas de ocurrido, hayan manejado con aliento alcohólico e incluso si fuera detenido por falta de su licencia de conducir.

De igual forma el despacho jurídico se compromete a que en caso de que en el primer peritaje se encontraran elementos irregulares (cohecho, soborno, etc.) el despacho solicitará, realizará y pagará los costos del peritaje de defensa cuando legalmente proceda, el despacho también interpondrá el recurso de amparo cubriendo los gastos que esto ocasione.

El despacho jurídico cuenta con una cabina de recepción de accidentes, ésta coordina los siniestros foráneos y locales turnando la información que proporciona el cliente a los abogados. La cabina funciona las 24 horas del día durante los 365 días del año, encontrándose personal altamente calificado para atender y resolver cualquier problema que se les plantee.

Finalmente, si la unidad es asaltada y/o robada con o sin violencia, el equipo de abogados acompañara al cliente para que se realice las denuncias correspondientes ante las autoridades judiciales.

## 2.2 Organización

"Una organización es un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtienen deliberadamente características que no se encuentran en los elementos que la componen. Lo que nos remite a la noción de sistema".<sup>38</sup>

Las relaciones que existen entre los grupos en el seno de una organización crean expectativas sobre el comportamiento del personal y éstas son las causas para que surjan determinados roles que deberán ser desempeñados por alguien.

Por lo tanto, es importante destacar que en el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." hay personas que asumen el papel de líderes y otras actúan como seguidores.

De acuerdo con la explicación del director del despacho Fernando Estrada Pérez, organizar una empresa implica un nivel de reflexión y una de acción, la primera es la distribución de tareas y misiones y otra es la estructura global de la empresa formalizada en el organigrama.

Por lo anterior, se resalta que los factores en la distinción de del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." son:

- a) Distribución de roles y tareas a realizar
- b) División de la autoridad
- c) La misión del despacho en función de un objetivo determinado
- d) Comunicación y coordinación en todas las áreas
- e) Criterios de evaluación y control de resultados de los siniestros

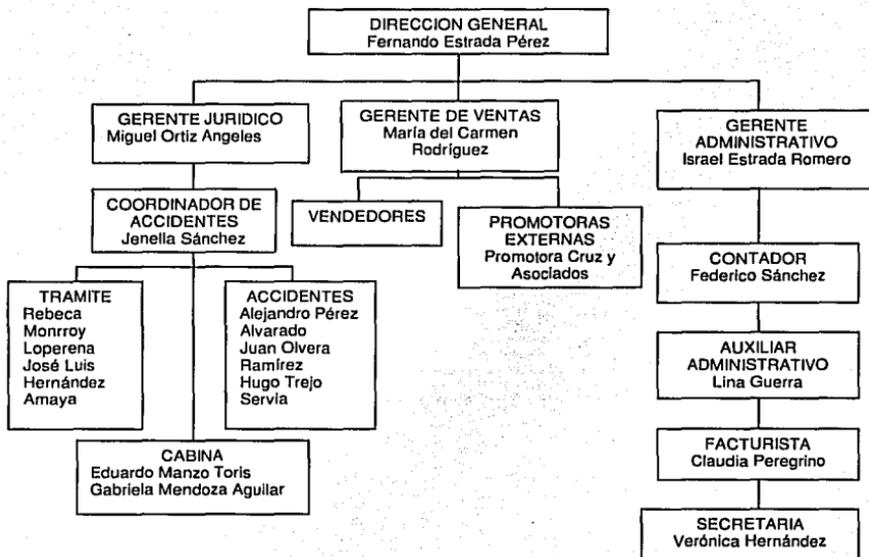
<sup>38</sup>Bartoll, Annie. Comunicación y Organización. Pág. 19

Asimismo, es importante destacar que el organigrama es una parte importante de la empresa, ya que en éste se traducen las opciones de distribución de autoridades y responsabilidades en el seno de una compañía. Además es la forma simplificada de indicar los flujos jerárquicos y sobre todo la constitución oficial de los servicios, talleres o unidades de trabajo y éstos se denominaran a partir de su misión principal.

El organigrama se considera como una parte de las estructuras organizativas y éste no puede reflejar por sí solo la realidad del funcionamiento organizativo. En el siguiente apartado se muestra el organigrama de "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."

## 2.2.1 Organigrama

En este apartado se presenta el organigrama del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."<sup>39</sup>, que será tomado como base para realizar el estudio de Opinión Pública.



<sup>39</sup> El organigrama se elaboró con información proporcionada por el gerente general del despacho jurídico.

### 2.2.2 Relación entre los diferentes puestos de "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."

Con base en el organigrama del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", se destaca la relación que existe entre los diferentes puestos, así como las actividades que llevan a cabo.

- La *Dirección* realiza las funciones de planificación, organización, dirección y control con objeto de coordinar el comportamiento del personal que tiene en su empresa y de esta manera lograr eficacia personal del grupo y de la propia organización para brindar un buen servicio a sus clientes.
- La gerencia *Jurídica* es el área encargada de supervisar las actividades que se realizan las demás áreas. Asimismo, se encarga de programar juntas con clientes o afiliados que contratan sus servicios en asesoría jurídica en accidentes de tránsito por choque, volcadura o atropellamiento, además de elaborar estadísticas de los asuntos más relevantes.
- Por su parte, la *coordinación de accidentes* se encarga de realizar los trámites administrativos y supervisión de los siniestros que reportan los clientes que contratan sus servicios, además se elaboran los informes de los accidentes atendidos, así como de los asuntos que por su naturaleza se encuentren en procedimiento, hasta que éstos sean concluidos.
- El departamento de *Trámite* se encarga de llevar los procedimientos ante las autoridades judiciales o ministeriales para la solución inmediata de éstos.
- El área de *Accidentes* se encarga de brindar la atención en el lugar de los hechos, además de brindar asesoría jurídica cuando un cliente sufre de algún percance a fin de dar inicio a la averiguación previa y de efectuar convenios con los terceros.

ESTA TESIS NO SALI  
DE LA BIBLIOTECA

- La *Cabina* coordina los siniestros foráneos y locales, turnando la información que le proporciona el afiliado o cliente a los abogados que se encuentran dentro de la jurisdicción donde ocurra el accidente, además el personal encargado de departamento tiene una comunicación constante con los abogados.
- La gerencia de *Ventas* se encarga de coordinar el trabajo que realizan los vendedores directos y gestiona los convenios con los promotores externos, quienes ofrecen a sus clientes el servicio de asesoría jurídica del despacho. "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."
- Los *Vendedores directos*, son los encargados de realizar la labor de venta en los lugares o sitios que les indica su supervisor, informando a sus clientes de los servicios que brinda el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."
- Los *Promotores Externos* (agentes de seguros, corredores, brokers) se encargan de promover la venta del servicio jurídico entre sus agentes para que a su vez éstos la promuevan entre sus clientes.

En el departamento arriba mencionado existe un control de papelería, la cual es proporcionada a sus agentes de ventas, además del control de liquidaciones de éstos para la compañía jurídica y la prospectiva de nuevos clientes.

- Entre las funciones que se realizan en la gerencia *Administrativa* es la programación y administración de la empresa. Asimismo, se elaboran programas para la capacitación del personal.
- El personal *auxiliar administrativo y facturista* se encarga de capturar la información proporcionada en las solicitudes de ventas y por los agentes promotores con objeto de elaborar la factura del cliente y de esta manera reciban de inmediato los beneficios de la póliza que adquirieron.

### 2.2.3 Nombre de los jefes de los departamentos involucrados en el estudio

En el siguiente apartado se proporcionan los nombres de los encargados de las áreas involucradas en la investigación.

<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>
Fernando Estrada Pérez.	Director del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."
Miguel Ortiz Ángeles.	Gerente Jurídico.
Jenella Sánchez García.	Coordinadora de Accidentes.
Rebeca Monroy Loperena.	Encargada del Departamento de Trámite.
Alejandro Pérez Alvarado.	Jefe del Departamento de Accidentes.
Eduardo Manzo Toris.	Jefe de Cabina.
Israel Estrada Romero.	Gerente Administrativo.
María del Carmen Rodríguez.	Gerente de Ventas.

## **2.3 Funciones**

### **2.3.1 Objetivo, Misión o Ideario de la organización**

Debido a que en la actualidad el cliente exige calidad, servicio sobre los bienes o servicios que le ofrecen las diversas empresas que existen el mercado en el ramo, es preciso señalar que la principal preocupación del personal que labora en el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", en el momento que tienen el conocimiento de que alguno de sus clientes se encuentra involucrado en cualquier accidente de tránsito es la de "VELAR POR SUS INTERESES".

Evitando con esto que sus clientes o afiliados tengan que realizar pagos o gastos innecesarios en lo referente a la responsabilidad penal, ya que su personal tiene la convicción de que sus clientes son la parte más importante de dicha empresa y esto los obliga a proteger su patrimonio.

El despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." tiene entre sus objetivos brindar asesoría jurídica a sus clientes y consolidarse en el mercado como una compañía jurídica.

La Misión del despacho jurídico es el asesorar a los clientes que solicitan sus servicios a fin de mantener un sistema de calidad que de proceso de valor a sus servicios, ofreciendo servicios jurídicos en accidentes de tránsito.

La Visión de la empresa es ofrecer calidad y eficiencia en sus servicios jurídicos para enfatizar la aptitud en los mercados del ramo jurídico a nivel nacional.

## **2.4 Características demográficas del universo**

De acuerdo con información proporcionada por el departamento de Facturización y con base en los datos que se registran en la póliza, que la población a investigar en este estudio de opinión son aproximadamente cien entre empresas, particulares y sociedades (entre los que se cuentan las flotillas de taxistas y microbuses), considerando que se trata de un solo cliente el que adquiere el servicio.

Asimismo, se puede deducir que la posición sociodemográfica es en su mayoría de clase media baja, ya que se trata de conductores de transporte público (taxis, microbuses), estos datos fueron proporcionados con base en los datos que se especifican en la factura de la póliza, toda vez que en ésta sólo aparece el nombre del cliente, número telefónico, en caso de tenerlo, modelo del automóvil y el número de placas.

La edad de los clientes que contratan el servicio de asesoría jurídica del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." oscila entre los 30 a 55 años, la mayoría de los automovilistas son del sexo masculino.

## **2.5 Problemática del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."**

La problemática a estudiarse en este estudio de Opinión Pública en el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." es con el objeto de conocer la opinión de los clientes sobre el servicio en asesoría jurídica que brinda en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento para determinar si cumple con eficacia y rapidez en la solución de los problemas.

Para realizar la aplicación y el levantamiento de las encuestas el personal del despacho jurídico ha dado las facilidades y proporcionado la información requerida, sin embargo, se

ha limitado un poco esta investigación debido a que la empresa es pequeña y sólo tiene dos años como tal.

Es importante mencionar que ante la falta de información escrita sobre la historia de la empresa se tuvieron que realizar varias entrevistas, particularmente al director general del despacho, Fernando Estrada Pérez, con objeto de recabar datos, fechas y nombres, además de conocer los cambios más significativos que ha tenido dicha empresa.

## **2.6 Descripción de la temática a tratar**

Ante el constante aumento de accidentes automovilísticos debido a la irresponsabilidad de conductores, la falta de conciencia, las pésimas condiciones en las que se encuentra el transporte público y aunado a todo ello las nuevas y voraces leyes de tránsito y los gobiernos que buscan recaudar recursos económicos para cumplir con compromisos de su administración surgen empresas aseguradoras, afianzadoras y despachos jurídicos para "atacar", me permito utilizar esta palabra como una forma de erradicar, este problema social.

Por lo tanto, el interés por realizar un estudio de opinión pública en un despacho jurídico fue con la intención de conocer si se está cumpliendo o no oportunamente y eficientemente con el servicio que brinda a sus clientes en el D.F. y Area Metropolitana en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento.

Además que uno de los requisitos para cursar el seminario era precisamente contar con un lugar de trabajo (empresa) para realizar la investigación, pues con esto se pretendía trabajar y retroalimentarse con la información que los mandos superiores o dueños de la empresa proporcionarían para realizar la investigación.

Otra parte fundamental fue el interés que tuviera el jefe o dueño de empresa para realizar un estudio de Opinión Pública en el lugar de trabajo sobre un problema o tema en

particular, que a su vez le ayudara a la toma de decisiones para mantener o mejorar su Imagen o conocimiento del tema.

# CAPITULO

## 3

METODOLOGIA PARA LA

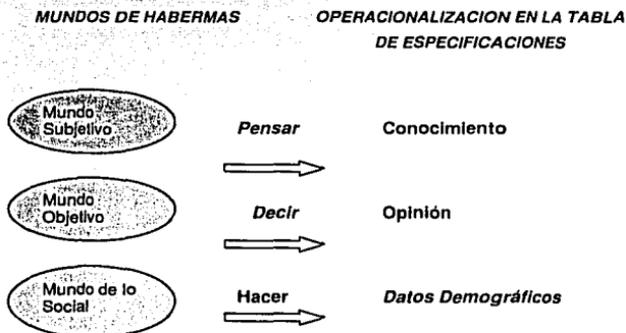
ELABORACION DEL CUESTIONARIO

## Capítulo 3 METODOLOGIA

### 3.1 Relación del Marco Teórico con la Tabla de Especificaciones

En el siguiente apartado se destacará la relación que existe entre el Marco Teórico y la tabla de especificaciones, toda vez que esta última permitirá la operacionalización de los elementos que la componen (conceptos, categorías, indicadores, índices y reactivos), los que a su vez aportaran datos para elaborar el cuestionario que se aplicará en el estudio de Opinión Pública a realizarse en el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."

En relación con la **Teoría de la Acción Comunicativa**, se consideran los aspectos más relevantes que se trataron anteriormente en los que Junger Habermas determina la caracterización de los "Tres Mundos" en los cuales el ser humano se mueve o actúa independientemente.<sup>40</sup> En el mundo subjetivo, objetivo y de lo social que al operacionalizarlos en la tabla de especificaciones se determinan de la siguiente forma:



<sup>40</sup> Habermas, Junger. "La Teoría de los Tres Mundos" en La teoría de la Acción Comunicativa, Pág. 119

Por otro lado, la relación que existe entre la **Teoría de los Campos** y la tabla de especificaciones se basa en la premisa de que "Todo movimiento humano se configura en dos áreas o Mundos", esto se traduce como:

- a) El Mundo Subjetivo (mundo interno), es donde se ubica al **concepto** que es el conocimiento que tienen los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V" sobre el servicio en asesoría jurídica que les brinda.
- b) El Mundo Objetivo (el mundo externo), donde se localizan los **conceptos** opinión y datos sociodemográficos del grupo al que se le va aplicar la encuesta, en este caso a los clientes del despacho jurídico.

Asimismo, es importante destacar los elementos de la **Teoría General de Sistemas**, toda vez que de igual forma que en las dos teorías anteriores se señala que los elementos obligatorios del sistema son los conceptos de conocimiento, opinión y datos sociodemográficos.

Desde el punto de vista del "Análisis Sistémico", un sistema se le puede considerar como tal, cuando muestra y explica la integración de sus elementos organizados, es decir, que sus elementos han sido seleccionados, y se distinguen entre sí.

Por lo tanto, en la Tabla de Especificaciones será el instrumento donde se operacionalizarán los datos del despacho jurídico, toda vez que la empresa tiene elementos organizados, seleccionados (clientes/abogados) y que se relacionan entre sí (a través del servicio de asesoría jurídica en accidentes de tránsito que ofrece el despacho).

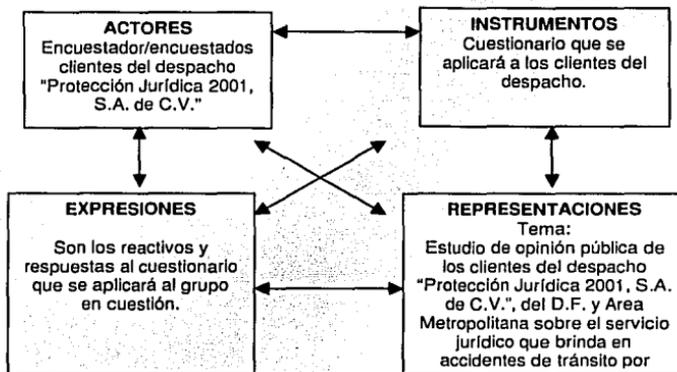
En el caso, el concepto expuesto en la Tabla de Especificaciones es el servicio en asesoría jurídica en accidentes de tránsito, el cual es considerado como un elemento obligatorio ya que éste se relaciona con una de las funciones principales de la empresa y si uno de éstos faltara el sistema podría transformarse o bien desaparecer.

El concepto servicio jurídico, a su vez contiene las categorías de conocimiento y opinión respecto a la asesoría jurídica que brinda el despacho, gestiones legales, compromisos con el cliente, sexo, edad, ocupación, escolaridad, ubicación, antigüedad y solicitud del servicio.

Las categorías del concepto opinión son elementos funcionales, mientras que las categorías del concepto conocimiento son estructurales. Asimismo, es preciso hacer notar que las relaciones sólidas no aparecen si no hasta después que haya resultados.

Las relaciones específicas son las operaciones de los reactivos, lo que se busca para que se ofrezca un buen servicio a los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."

Por otro lado, la **Teoría Social de la Comunicación** se relaciona con la tabla de especificaciones debido a que los actores son los encuestados/encuestador, el instrumento es el cuestionario, las expresiones son los reactivos y respuestas y las representaciones en este caso es la opinión de los clientes.



Finalmente, la **Teoría de la Mediación**, propuesta por Martín Serrano se define a la mediación como "la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho, y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden".<sup>41</sup>

Por tanto, en ésta investigación es necesario indicar lo que se está mediando, por lo que al Manuel Martín Serrano al igual que Junger Habermas coinciden en la existencia de tres planos meditados.

1. En la esfera del Hacer, se ubica a los datos sociodemográficos de los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", edad, sexo, escolaridad, ocupación, ubicación, antigüedad, solicitud del servicio.
2. En la esfera del Pensar, a los conocimientos que tienen los clientes del despacho sobre el servicio que le ofrecen.
3. En la esfera del Decir se ubica la opinión de los clientes sobre la temática. Esto es decir lo que dicen que hacen, lo que dicen que piensan y lo que dicen que dicen (expresiones).

Todo el procedimiento que se llevará a cabo (desde la tabla de especificaciones hasta la creación del cuestionario), está mediado cognitivamente por el investigador, el cual utiliza un código\* mediador el **Modelo coercitivo**, para que tanto el encuestador como el encuestado se comuniquen de la misma manera poniendo límites a las respuestas de este último, es decir, el encuestado únicamente contesta lo que le preguntan y con las opciones que el mismo encuestador le da.

Así la mediación nos permite interpretar y sistematizar la diversidad de elementos de un sistema que se constituye al interior de un proceso social, pues sin ésta sistematización (el cuestionario) sería sumamente difícil poder interpretar las respuestas de la muestra a encuestar.

---

<sup>41</sup> Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Mediación Social. Pág. 21  
Nota: Esta referencia es sobre el resumen de dicho texto.

Por lo tanto, es preciso mencionar que el **Código** contiene:

- 1.- **Normas:** leyes y sanciones jurídicas que se aplican de acuerdo al accidente de tránsito que tenga el cliente
- 2.- **Formas de relación:** entre los abogados y los clientes
- 3.- **Lo que contienen:** los servicios en asesoría jurídica.
- 4.- **La forma de lo que contienen:** recursos humanos, recursos tecnológicos.

### **3.2 Relación del Marco Contextual con la Tabla de Especificaciones**

La relación existente entre el marco contextual y la tabla de especificaciones es causal, debido a que cualquier cambio de los componentes descritos en el marco necesariamente le acompaña el cambio a la tabla de especificaciones, pero no a la inversa.

Es decir, a partir del marco contextual elaborado de acuerdo a la temática de la investigación, se obtuvieron las variables de tiempo y lugar para elaborar la tabla de especificaciones requerida y posteriormente construir las preguntas para el cuestionario.

Los orígenes, desarrollo y situación actual del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." permiten identificar los elementos componentes de la Opinión Pública y datos que serán referidos en la tabla de especificaciones.

De igual forma, la descripción de la organización de la empresa integrada en el capítulo 2 dará la pauta para visualizar la forma en que el personal de ésta se relaciona entre sí y con los clientes. Puntos que de acuerdo a tema son tomados como referencia para determinar los conceptos, categorías, indicadores o índices de la tabla de especificaciones, y que según los resultados de la investigación podrán llegar a corroborar la validez del

Por lo tanto, es preciso mencionar que el **Código** contiene:

- 1.- **Normas:** leyes y sanciones jurídicas que se aplican de acuerdo al accidente de tránsito que tenga el cliente
- 2.- **Formas de relación:** entre los abogados y los clientes
- 3.- **Lo que contienen:** los servicios en asesoría jurídica.
- 4.- **La forma de lo que contienen:** recursos humanos, recursos tecnológicos.

### **3.2 Relación del Marco Contextual con la Tabla de Especificaciones**

La relación existente entre el marco contextual y la tabla de especificaciones es causal, debido a que cualquier cambio de los componentes descritos en el marco necesariamente le acompaña el cambio a la tabla de especificaciones, pero no a la inversa.

Es decir, a partir del marco contextual elaborado de acuerdo a la temática de la investigación, se obtuvieron las variables de tiempo y lugar para elaborar la tabla de especificaciones requerida y posteriormente construir las preguntas para el cuestionario.

Los orígenes, desarrollo y situación actual del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." permiten identificar los elementos componentes de la Opinión Pública y datos que serán referidos en la tabla de especificaciones.

De igual forma, la descripción de la organización de la empresa integrada en el capítulo 2 dará la pauta para visualizar la forma en que el personal de ésta se relaciona entre sí y con los clientes. Puntos que de acuerdo a tema son tomados como referencia para determinar los conceptos, categorías, indicadores o índices de la tabla de especificaciones, y que según los resultados de la investigación podrán llegar a corroborar la validez del

cuestionario que se aplicará a los clientes de este bufete jurídico, así como las funciones específicas de la organización.

Más aún, los datos sociodemográficos obtenidos del universo y su problemática, son parte fundamental y punto de partida para plantear los reactivos de la tabla de especificaciones del tema a tratar.

En este mismo capítulo se han descrito cuales son los límites en los que se puede llegar a encontrar la aplicación de la encuesta a la muestra del universo, y que sin embargo han sido tomados en consideración para crear la tabla de especificaciones.

### **3.3 Conceptualización básica empleada para la construcción de la Tabla de Especificaciones.**

#### **3.3.1 Definición de Tabla de Especificaciones**

En el siguiente apartado se mencionaran los conceptos que serán utilizados en la construcción de la tabla de especificaciones.

**La Tabla de Especificaciones** se define como el instrumento metodológico que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario.

Su función consiste en adaptar, ubicar, operacionalizar los conceptos que se manejan en el marco teórico, en términos de índices empíricos acordes al contexto de la temática particular de la que se trate.

Por lo tanto, la construcción de la tabla de especificaciones depende del número de los reactivos que se generen, ya que a cada índice le corresponde un reactivo.

cuestionario que se aplicará a los clientes de este bufete jurídico, así como las funciones específicas de la organización.

Más aún, los datos sociodemográficos obtenidos del universo y su problemática, son parte fundamental y punto de partida para plantear los reactivos de la tabla de especificaciones del tema a tratar.

En este mismo capítulo se han descrito cuales son los límites en los que se puede llegar a encontrar la aplicación de la encuesta a la muestra del universo, y que sin embargo han sido tomados en consideración para crear la tabla de especificaciones.

### **3.3 Conceptualización básica empleada para la construcción de la Tabla de Especificaciones.**

#### **3.3.1 Definición de Tabla de Especificaciones**

En el siguiente apartado se mencionaran los conceptos que serán utilizados en la construcción de la tabla de especificaciones.

*La Tabla de Especificaciones* se define como el instrumento metodológico que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario.

Su función consiste en adaptar, ubicar, operacionalizar los conceptos que se manejan en el marco teórico, en términos de índices empíricos acordes al contexto de la temática particular de la que se trate.

Por lo tanto, la construcción de la tabla de especificaciones depende del número de los reactivos que se generen, ya que a cada índice le corresponde un reactivo.

### 3.3.2 Definición del término Concepto

El **Concepto** se define como una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar.

Es una entidad concebida en términos vagos que confiere sentido a las relaciones entre los fenómenos observados.

Al iniciar la realización de una investigación, y pasar por la etapa de la observación del fenómeno y descubrir en él un rasgo característico fundamental; el investigador ha de identificar primeramente el **concepto** de investigación.

### 3.3.3 Definición del término Categoría

La **Categoría** es la dimensión del concepto, es un análisis de la temática en fenómenos más simples y observables.

Las categorías se identifican de dos formas:

- Analíticamente a partir del concepto general que las engloba.
- Empíricamente a partir de la estructura de sus interrelaciones.

### 3.3.4 Definición de los términos Indicadores e Índice.

Los **Indicadores** son la determinación de la forma en que se medirá la categoría. Es la descomposición del concepto en varias dimensiones y cada una de estas dimensiones es medida por medio de indicadores.

La determinación de los indicadores, se realiza en cada una de las categorías del concepto.

Por su parte los **Índices** se determinan como el establecimiento de las formas de medida única.

Los **Índices** se construyen a partir de la información que se haya recopilado hasta el momento.

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

g

### 3.3.5 Definición del concepto Reactivo

El **Reactivo** se define como la expresión lingüística que obliga al encuestado a reaccionar verbalmente.

### **3.3.5.1 Características de las Opciones del Reactivo**

Los factores a considerar para redactar un reactivo son doce:

1. Reactivos precisos.
2. Se deben plantear de acuerdo al nivel de información de la muestra.
3. Considerar el vocabulario de los encuestados.
4. Debe posibilitar una sola respuesta
5. Si se usa a manera de abanico debe ser en forma adecuada y ordenada.
6. No sugerir respuestas.
7. Evitar terminología vaga.
8. Referirse a un tema y persona
9. Pertinentes al tema.
10. Deben ser breves.
11. No usar reactivos y términos que sugieran respuestas.
12. Escoger reactivos abiertos y/o cerrados.

### 3.4 Tabla de Especificaciones

#### 3.4.1 Presentación de la Tabla de Especificaciones

La Tabla de Especificaciones se compone de cinco columnas y sus nombres son: *concepto, categorías, indicadores, índices y reactivos*, los cuales se leen de izquierda a derecha siguiendo siempre la relación con respecto a los numerales que están puestos en clasificación decimal. El primer dígito de la izquierda hace referencia al concepto, el segundo a las categorías, el tercero al indicador, el cuarto al índice y el último al reactivo.

A continuación se presenta la Tabla de Especificaciones. (Es importante mencionar que la aplicación de la encuesta se realizará vía telefónica).

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INDICES</b>	<b>REACTIVOS</b>
1. Conocimiento del servicio en asesoría jurídica que brinda el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."	1.1 Conocimiento en asesoría jurídica en accidentes de tránsito.	1.1.1 Conoce si el despacho brinda los servicios profesionales de sus abogados para su asistencia legal y representación ante las autoridades competentes,	1.1.1.1 Choque.	1.1.1.1 Indique ¿cuál de las tres opciones se refiere a lo que es un servicio jurídico en caso de sufrir o provocar un choque.  a) Orientación legal para

		a consecuencia de algún percance vial.		<p>realizar el pago de la fianza.</p> <p>b) Información legal sobre los derechos y obligaciones derivados de un accidente de tránsito.</p> <p>c) Asistencia y representación legal ante las autoridades correspondientes para solucionar un delito derivado de un accidente de tránsito.</p>
		1.1.2 Conoce si el despacho "Protección Jurídica 2001 S.A. de C.V." le proporcionó la información necesaria relativa al ejercicio de los derechos y obligaciones en materia legal derivado de una volcadura.	1.1.2.1 Volcadura.	<p>1.1.2.1 Indique ¿cuál de las tres opciones se refiere a lo que es un servicio jurídico en caso de sufrir una volcadura?</p> <p>a) Orientación legal para realizar el pago de la fianza.</p> <p>b) Información legal sobre los derechos y obligaciones derivados de un accidente de tránsito.</p>

				c) Asistencia y representación legal ante las autoridades correspondientes para solucionar un delito derivado de un accidente de tránsito.
		1.1.4 Conoce si los abogados le brindarán asesoría jurídica aún cuando haya ocasionado un accidente de tránsito por encontrarse en condiciones no aptas para manejar	1.1.4.1 Aliento alcohólico.	1.1.4.1 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico en caso de encontrarlo con aliento alcohólico.  Si ( ) No ( )
			1.1.4.2 Abandono del lugar de los hechos.	1.1.4.2 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando haya abandonado el lugar del accidente.  Si ( ) No ( )
			1.1.4.3 Reporte del siniestro después de las 24 horas.	1.1.4.3 Conoce si el despacho le brindará el

				servicio jurídico aún cuando el reporte del accidente lo haga después de las 24 horas. Si ( ) No ( )
	1.2 Conocimiento sobre las gestiones legales.	1.2.1 Conoce si los abogados se encargan de realizar las gestiones legales ante las autoridades correspondientes a consecuencia de un accidente de tránsito, el cual haya originado daño a personas o un bien material.	1.2.1.1 Peritajes	1.2.1.1 Indique si conoce ¿cómo es el procedimiento para solicitar un peritaje?  a) Personalmente b) A través del M.P. c) A través de los abogados del despacho jurídico.
			1.2.1.2 Trámites para la libertad del cliente ante las autoridades competentes.	1.2.1.2 Indique si conoce qué tipo de fianza es la que paga el despacho jurídico para garantizar su libertad.  a) Fianzas Judiciales. b) Fianzas por reparación

				del daño. c) Fianzas por obligaciones procesales.
			1.2.1.3 Trámites para la devolución del vehículo para el que se contrató el servicio jurídico.	1.2.1.3 Conoce la forma en la que el abogado solicita la liberación inmediata del vehículo o de la mercancía.  Si ( ) No( )
	1.3 Conocimiento de los compromisos con el cliente.	1.3.1 Conoce si los abogados efectúan su trabajo de asesoría con eficacia, una vez que se encuentra a disposición de la autoridad, investigadora o judicial.	1.3.1.1 Resolución inmediata del problema.	1.3.1.1 Conoce si los abogados son eficaces para resolver los asuntos en el lugar de los hechos sin tener que llegar al M.P.  Si ( ) No ( )
			1.3.1.2 Acudir al lugar del accidente en un tiempo no mayor a los 50 minutos.	1.3.2.2 Indique ¿cuál es el tiempo considerable para que el abogado llegue al lugar de los hechos?  a) De 20 a 30 minutos.

				<p>b) De 40 a 50 minutos.</p> <p>c) Más de una hora.</p>
			1.3.1.3 Pago total de la caución.	<p>1.3.2.3 Conoce ¿cuál es el monto del pago de la fianza?</p> <p>a) Una tercera parte del monto de la fianza que impone el juez</p> <p>b) La mitad del monto de la fianza.</p> <p>c) El monto total de la fianza.</p>
2 Opinión del servicio jurídico que brinda el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."	2.1 Opinión sobre el servicio jurídico en accidentes de tránsito.	2.1.1 Opinión sobre la atención que recibió del abogado para resolver el problema derivado de un choque.	2.1.1.1 Atención en el servicio jurídico derivado de un choque.	<p>2.1.1.1 En una escala del 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 excelente, ¿cómo calificaría el servicio que le brindó el abogado que lo atendió en algún accidente derivado por un choque?</p> <p>1 2 3 4 5</p>
		2.1.2 Opinión sobre la atención que recibió del	2.1.2.1 Atención en el servicio jurídico por una	2.1.2.1 En su opinión el servicio jurídico que recibió

		abogado para resolver el problema derivado de una volcadura.	volcadura.	por parte del abogado para resolver su problema derivado de una volcadura.  Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )
			2.1.2.2 Atención en el servicio jurídico por una volcadura total del automóvil.	2.1.2.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico luego de resolver el problema derivado de una volcadura total del vehículo?  Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )
		2.1.3 Opinión sobre la atención que recibió del abogado para resolver un problema derivado por atropellamiento.	2.1.3.1 Atención en el servicio jurídico por atropellar a un peatón	En su opinión ¿cómo considerale que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber ocasionado lesiones a un peatón por atropellamiento?

				Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )
			2.1.3.2 Atención en el servicio jurídico en caso de la caída de uno de sus pasajeros al encontrarse su vehículo en marcha.	2.1.3.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver un problema en caso de que uno de sus pasajeros se haya caído al encontrarse su vehículo en marcha?  Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )
		2.1.4 Opinión sobre la atención que recibió del abogado para resolver un accidente por encontrarse en condiciones no aptas para conducir.	2.1.4.1 Atención de los abogados para proporcionar el servicio jurídico aún cuando el cliente se encuentre con aliento alcohólico.	En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso provocado un accidente y encontrarse con aliento alcohólico?

				Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )
			2.1.4.2 Atención de los abogados para proporcionar el servicio jurídico aún cuando el cliente haya abandonado el lugar de los hechos.	2.1.4.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el abogado para resolver su problema aún cuando haya abandonado el lugar de los hechos  Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )
			2.1.4.3 Atención de los abogados para proporcionar el servicio jurídico aún cuando accidente reporte el accidente después de las 24 horas.	2.1.4.3 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya reportado el accidente después de las 24 horas?  Bueno ( ) Regular ( )

				Malo ( )
	2.2 Opinión sobre las gestiones legales.	2.1.2 Opinión sobre la habilidad de los abogados del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." para realizar las gestiones legales ante las autoridades correspondientes a consecuencia de un accidente de tránsito.	2.2.1.1 Los trámites para solicitar un peritaje ante el M.P. por daños en propiedad ajena o a terceros causados por un choque automovilístico.	2.2.1.1. Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para solicitar un peritaje.  Si ( ) No ( )
			2.2.1.2 Trámite para la pronta liberación del vehículo detenido	2.2.1.2 Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para solicitar la liberación de su vehículo.  Si ( ) No ( )
	2.3 Opinión sobre los compromisos con el cliente.	2.3.1 Opinión sobre los compromisos que brinda el despacho jurídico al cliente.	2.3.1.1 Convenio entre las partes afectadas para llegar a solucionar el problema de inmediato en el lugar de los hechos.	2.3.1.1. En su opinión considera qué la sugerencia del abogado para llegar a un convenio con la parte contraria y solucionar el

				problema en el lugar de los hechos a fin de no llegar al M.P. Si ( ) No ( )
			2.3.1.2 Acudir al lugar del accidente en un tiempo no mayor a los 50 minutos.	2.3.1.2 En su opinión considera que el tiempo para acudir al lugar de los hechos debe ser en menos de los 50 minutos. Si ( ) No ( )
			2.3.1.3 Pago total de la fianza.	2.3.1.3. Considera que el pago total de la fianza le corresponde pagarlo al despacho como una parte de los servicios que ofrece.  Si ( ) No ( )
3. Datos sociodemográficos de los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."	3.1 Sexo.	3.1.1 Femenino.  Masculino.		3.1.1. Sexo.  a) Femenino. b) Masculino.
	3.2 Edad.	3.2.1 Rango de edades.	3.2.1.1 De 20 a 25  De 26 a 30	3.2.1.1 Su edad se encuentra entre los:

			De 31 a 35 De 36 a 40 De 41 a 45 De 46 a 50 Más de 51	a) 20 a 25 b) 26 a 30 c) 31 a 35 d) 36 a 40 e) 41 a 45 f) 46 a 50 g) Más de 51
	3.3 Ocupación.	3.3.1 Comerciante. Profesionista. Empleado Federal. Empleado independiente. Empleado de una empresa.		3.3.1 ¿Cuál es su ocupación?  a) Profesionista. b) Comerciante. c) Empleado federal. d) Empleado independiente. e) Otro.
	3.4 Escolaridad.	3.4.1 Ninguna. Primaria. Secundaria. Bachillerato. Licenciatura. Otra.		3.4.1 ¿Cuál su nivel de estudios?  a) Ninguna. b) Primaria. c) Secundaria. d) Bachillerato. e) Licenciatura. f) Otro.

	3.5 Ubicación.	3.5.1 D.F. Área Metropolitana.		3.5.1 ¿En dónde se ubica su domicilio? a) D.F. b) Area Metropolitana.
	3.6 Tipo de automóvil.	3.6.1 Taxi. Microbús. Particular. Otro.		3.6.1 ¿Qué tipo de automóvil conduce? a) Taxi. b) Microbús. c) Particular. d) Otro.
	3.7 Antigüedad de contratado el servio.	3.7.1 Menos de 2 meses 4 meses 6 meses 1 año y medio 2 años		3.7.1 ¿Desde hace cuánto tiempo tiene contratado el servicio jurídico? a) Menos de 2 meses. b) 4 meses. c) 6 meses. d) 1 año y medio. e) 2 años.
	3.8 Cantidad de veces que ha solicitado el servicio jurídico.	3.8.1. 1ocasión. 2 veces. Más de 5 veces.		3.8.1 ¿Cuántas veces ha solicitado el servicio? a) En 1 ocasión. b) En 2 ocasiones. c) En más de 5 ocasiones.

### 3.4.2 Argumentaciones de la pertinencia de los Conceptos, Categorías e Indicadores.

La argumentación de la pertinencia de los *Conceptos, Categorías e Indicadores* utilizados en la tabla de especificaciones para llevar a cabo el estudio se debe a que esta última permite operacionalizar las conductas observables.

Es importante destacar que los *Conceptos* que se emplearon para la construcción de la tabla de tiene su pertinencia en las variables de la hipótesis de la investigación, toda vez que ésta permite seleccionar conceptos y variables para el estudio, las que a su vez estarán sujetas a la falseación.

Por lo anterior, es pertinente mencionar la *Hipótesis* de la investigación.

\*La Opinión Pública que tienen los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V., del D.F. y Area Metropolitana dependerá de las características sociodemográficas y del conocimiento de la temática para conocer la calidad del servicio jurídico que se brinda.

Las variables en la tabla de especificaciones son:

- o *Concepto de conocimiento*, a través de este concepto se permitirá conocer la información que tiene el encuestado sobre el servicio jurídico que le brinda el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."
- o *Concepto de opinión*, este concepto permitirá conocer la opinión favorable o desfavorable de los clientes del despacho sobre el servicio que les brinda.
- o *Concepto sociodemográfico*, se permitirá saber datos personales del grupo social a encuestar.

A partir de la explicación sobre la pertinencia de los conceptos arriba mencionados es fundamental señalar la relación entre los conceptos operacionalizables con la *Teoría General de Sistemas*, en el sentido de que un sistema se constituye por un conjunto de señales que debe cumplir con una función comunicativa en relación con otras señales.

Por lo tanto, la pertinencia de las **Categorías** utilizadas en el estudio de opinión para evaluar el servicio que brinda el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." tiene su fundamento en la relación que se establece entre los componentes identificados del sistema (la propia empresa).

Las categorías en la tabla de especificaciones se identifican como:

- Atención de los abogados, conocer la forma en la que los abogados proceden para resolver los casos que se les encomienda.
- Gestiones legales, conocer la opinión de los encuestados en torno a la capacidad que tienen los abogados del despacho para realizar los trámites ágilmente.
- Compromisos con el cliente, es importante conocer la opinión de los encuestados para saber si se cumplen los compromisos que ofrecen.
- Sexo, saber cuál de los dos géneros contrata más el servicio jurídico.
- Edad, con esta categoría se sabrá el rango de edad de los clientes que contratan el servicio.

Finalmente, estas tres categorías no son obligatorias para la muestra, ni tampoco modifican la investigación por lo que se consideran sistemas incorporados.

- Ocupación
- Escolaridad
- Ubicación

Cabe resaltar, que tomando en cuenta que los elementos de un sistema se seleccionan, distinguen y relacionan, las categorías que darán paso a los **Indicadores**, éstos pueden ser obligatorios para recopilar los datos del universo a encuestar, optativos o incorporados, ya que el indicador es una unidad de medida de conductas observables.

#### Los indicadores de la categoría 'Compromisos con el cliente'

- Resolución Inmediata del problema
- Acudir al lugar del accidente en un tiempo no mayor a los 50 minutos
- Pago total de la caución

#### Indicadores de 'Servicio'

- El conductor no se encuentra en condiciones para manejar
- Abandono del lugar del accidente
- Reporte del siniestro después de 24 horas

#### Indicadores de categorías 'Gestiones legales'

- Peritajes
- Amparos
- Denuncias

Dentro de la categoría 'Compromisos con el cliente' se desprenden los indicadores

- Eficacia
- Rapidez
- Pago de fianzas

Y en la categoría 'Sociodemográfica' los indicadores son:

- Sexo
- Edad
- Ocupación
- Escolaridad
- Ubicación

### 3.5 Arboreación

#### 3.5.1 Criterios de Arboreación

En este apartado se clasificaran los reactivos que se encuentran en la Tabla de Especificaciones, los cuales servirán para elaborar el cuestionario.

- a) El primer paso que se realizó para la Arboreación de los reactivos fue el de clasificarlos por bloques de acuerdo al número de opciones que se presentaron.

<i><b>Tipos de Reactivo</b></i>	<i><b>No. de Reactivo</b></i>
2 opciones Si No	1141,1142,1143,2212, 1311,2311,1312,2312, 2313,311,351
Bueno Regular Malo	2131,2132,2141,2142, 143,2312
3 opciones	1111,1121,1132,1321, 1322
Más de 3 opciones	2111,2121,1211,1212, 3211,331,361,371,381

b) El segundo paso a seguir fue ordenar los reactivos en forma ascendente de menos al más complejo.

1	2
311	1142
3211	2142
331	1143
341	2143
351	1211
361	2211
371	1212
381	2212
1111	1311
2111	2311
1121	1312
1131	2312
2131	1321
1132	2312
2132	1322
1141	2312
2141	

- c) Finalmente y con base en el orden de los reactivos se dio paso a elaborar la Tabla de Reactivos con las opciones, con objeto de facilitar el manejo de la encuesta.

### 3.5.2 Tabla de Reactivos con Opciones

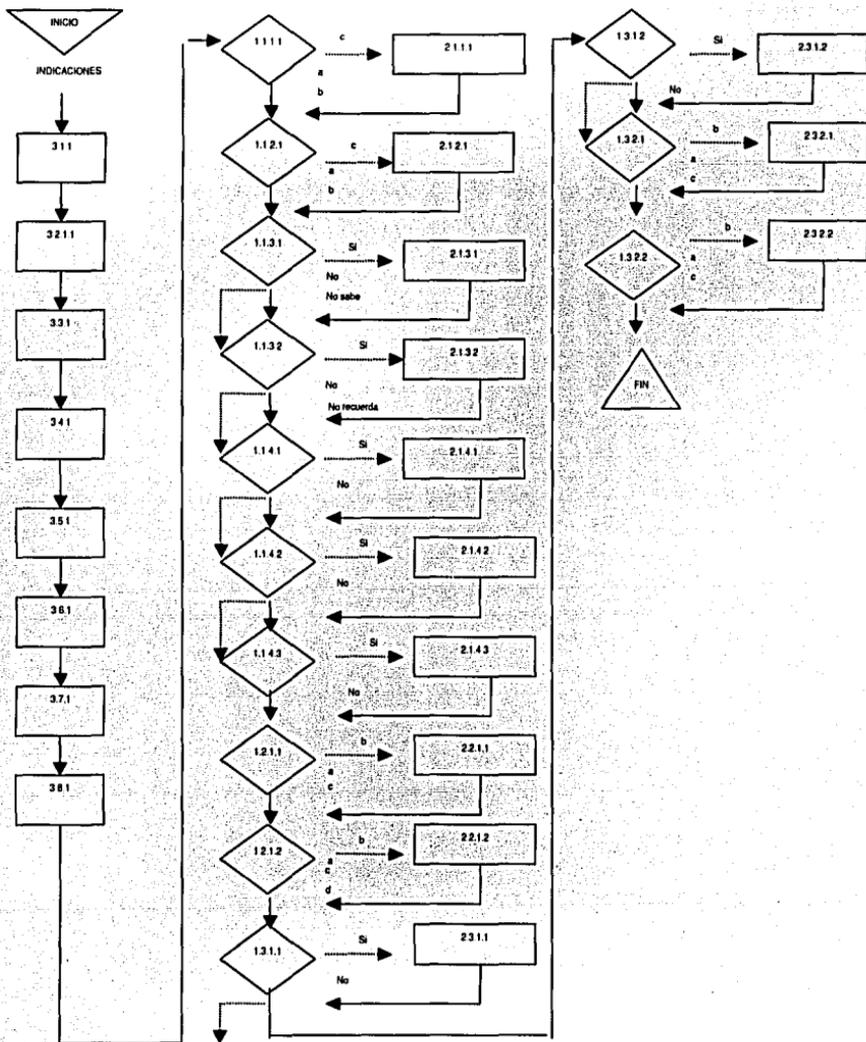
3.1.1. Sexo						
a) Femenino			b) Masculino			
3.2.1.1 ¿Su edad se encuentra entre los rangos de:						
a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)
20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51 en adelante
3.3.1 ¿Cuál es su ocupación?						
a)	b)	c)	d)	e)		
Comerciante	Profesionista	Empleado federal	Empleado de una empresa	Otro		
3.4.1 ¿Cuál su nivel de estudios?						
a)	b)	c)	d)	e)	f)	
Ninguna	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Licenciatura	Otra	
3.5.1 ¿En dónde se ubica su domicilio?						
a) D.F.			b) Area Metropolitana			
3.6.1 ¿Qué tipo de automóvil conduce?						
a)	b)		c)		d)	
Taxi	Microbús		Particular		Otro	
3.7.1 ¿Desde hace cuánto tiene contratado el servicio jurídico?						
a)	b)	c)	d)		e)	
Menos de 4 meses	4 meses	6 meses	1 año y medio		2 años	

3.8.1 ¿Cuántas veces ha solicitado el servicio?			
a)	b)	c)	d)
En 1 ocasión	En 2 ocasiones	En más de 5 ocasiones	Ninguna
1.1.1.1 Indique ¿cuál de las tres opciones se refiere a lo que es un servicio jurídico en caso de sufrir o provocar un choque?			
a)	b)	c)	
Orientación legal para realizar el pago de la fianza.	Información legal sobre los derechos y obligaciones.....	Asistencia y representación legal ante las autoridades correspondientes.....	
2.1.1.1 En una escala del 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 excelente, ¿cómo calificaría el servicio que le brindó el abogado que lo atendió en caso de haber tenido un accidente por choque?			
1) ( )	2) ( )	3) ( )	4) ( )
1.1.1.2 Indique ¿cuál de las tres opciones se refiere a lo que es un servicio jurídico en caso de sufrir una volcadura?			
a)	b)	c)	
Orientación legal para realizar el pago de la fianza.	Información legal sobre los derechos y obligaciones derivados de un accidente de tránsito.	Asistencia y representación legal ante las autoridades correspondientes para solucionar un delito.	
2.1.2.1 En una escala del 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 excelente, ¿cómo calificaría el servicio que le brindó el abogado que lo atendió en caso de haber tenido un accidente por volcadura?			
1) ( )	2) ( )	3) ( )	4) ( )
1.1.3.1 Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de atropellar a un peatón?			
Si ( )	No ( )	No recuerda ( )	
2.1.3.1 En su opinión ¿cómo considera el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber ocasionado lesiones a un peatón por atropellamiento?			

Bueno ( )	Regular ( )	Malo ( )	
1.1.3.2 Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de que un pasajero caiga de su automóvil o unidad estando en marcha?			
Si ( )	No ( )	No recuerda ( )	
2.1.3.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver un problema en caso de que uno de sus pasajeros haya caído al encontrarse su vehículo en marcha?			
Bueno ( )	Regular ( )	Malo ( )	
1.1.4.1 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico en caso de encontrarlo con aliento alcohólico.			
Si ( )	No ( )		
2.1.4.1 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber provocado un accidente y encontrarse con aliento alcohólico?			
Bueno ( )	Regular ( )	Malo ( )	
1.1.4.2 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando haya abandonado el lugar del accidente.			
Si ( )	No ( )		
2.1.4.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya abandonado el lugar de los hechos?			
Bueno ( )	Regular ( )	Malo ( )	
1.1.4.3 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando el reporte del accidente lo haga después de las 24 horas.			
Si ( )	No ( )		
2.1.4.3 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya reportado el accidente después de las 24 horas?			
Bueno ( )	Regular ( )	Malo ( )	
1.2.1.2 Indique si conoce qué tipo de fianza es la que paga el despacho jurídico para garantizar su libertad.			
a)	b)	c)	d)

Fianzas Judiciales	Fianzas por reparación de daños	Fianzas por obligaciones procesales	No sabe
<i>2.2.1.2 Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para pagar su fianza.</i>			
Si ( )		No ( )	
<i>1.3.1.1 Conoce si los abogados son eficaces para resolver los asuntos en el lugar de los hechos sin tener que llegar al M.P.</i>			
Si ( )		No ( )	
<i>2.3.1.1. En su opinión considera qué llegar a un convenio con la parte contraria y solucionar el problema en el lugar de los hechos es mejor que llegar hasta el M.P.</i>			
Si ( )		No ( )	
<i>1.3.1.2 Conoce la forma en qué el abogado solicita la pronta liberación del vehículo o de la mercancía.</i>			
Si ( )		No ( )	
<i>2.3.1.2. En su opinión ¿cómo le pareció la actuación del abogado para solicitar la devolución de la unidad detenida o mercancía?</i>			
Buena ( )	Regular ( )		Mala ( )
<i>1.3.2.1 Indique ¿cuál es el tiempo considerable que ofrece el despacho para que el abogado llegue al lugar de los hechos?</i>			
a)	b)		c)
De 20 a 30 minutos	De 40 a 50 minutos		Más de una hora
<i>2.3.2.1 En su opinión considera que el tiempo para acudir al lugar de los hechos debe ser en menos de los 50 minutos.</i>			
Si ( )		No ( )	
<i>1.3.2.2 Conoce ¿cuál es el monto de la fianza que cubre la póliza que adquirió con despacho jurídico en caso de que tenga que requerir de ésta?</i>			
a)	b)		c)
El monto total de la fianza que fija el juez.	La mitad del monto de la fianza que fija el juez.		Una tercera parte del monto de la fianza que fija el juez.
<i>2.3.2.2 Considera que el pago total de la fianza le corresponde pagarlo como una parte de los servicios que ofrece.</i>			
Si ( )		No ( )	

### 3.5.3 DIAGRAMA DE ARBOREACION



### 3.5.4 Tabla de Equivalencias

La siguiente tabla tiene la finalidad de ubicar los reactivos numerados en la Tabla de Especificaciones con el que aparecen en el cuestionario, es decir el Índice o en su caso desde el indicador aparecerá con su reactivo (número de pregunta).

INDICADOR/INDICE	No. DE CUESTIONARIO	INDICADOR/INDICE	No. DE CUESTIONARIO
3.1.1.	1	2.1.4.2	18
3.2.1.1	2.	1.1.4.3	19
3.3.1	3.	2.1.4.3	20
3.4.1	4.	1.2.1.1	21
3.5.1	5.	2.2.1.1	22
3.6.1	6	1.2.1.2	23
3.7.1	7	2.2.1.2	24
3.8.1	8.	1.3.1.1	25
2.1.1.1	10	2.3.1.1	26
1.1.3.1	11	1.3.1.2	27
2.1.3.1	12	2.3.1.2	28
1.1.3.2	13	1.3.2.1	29
2.1.3.2	14	2.3.2.1	30
1.1.4.1	15	1.3.2.2	31
2.1.4.1	16	2.3.2.2	32
1.1.4.2	17		

### 3.6 Procedimiento de Piloteo

#### 3.6.1 Utilidad del Piloteo

A continuación se presenta la Tabla de Piloteo, la cual permitirá conocer si los reactivos que se elaboraron son confiables.

(Conocimiento)

3.1.1. Sexo	a)		b)											
	Frec.	%	Frec.	%										
	3	30	12	120										
3.2.1.1 ¿Su edad se encuentra entre los rangos de:	a)		b)		c)		d)		e)		f)		g)	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	1	10	1	10	5	50	0	0	0	0	5	50	3	30
3.3.1 ¿Cuál es su ocupación?	a)		b)		c)		d)		e)		f)			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	1	10	1	10	1	10	1	10	9	90	2	20		
3.3.5 ¿Cuál su nivel de estudios?	a)		b)		c)		d)		e)		f)			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	1	10	7	70	2	20	3	30	1	10	1	10		

3.5.1 ¿En dónde se ubica su domicilio?	a)		b)							
	Frec.	%	Frec.	%						
	11	110	4	40						
3.6.2 ¿Qué tipo de automóvil conduce?	a)		b)		c)		d)			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%		
	7	70	6	60	1	10	1	10		
3.7.1 ¿Desde hace cuánto tiempo tiene contratado el servicio jurídico?	a)		b)		c)		d)		e)	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	0	0	0	0	2	20	8	80	5	50
3.8.1 ¿Cuántas veces ha solicitado el servicio?	a)		b)		c)		d)			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%		
	4	40	3	30	2	20	0	0		
1.1.1.1 Indique ¿cuál de las tres opciones se refiere a lo que es un servicio jurídico en caso de sufrir o provocar un choque?	a)		b)		c)					
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%				
	1	10	2	20	6	60				
1.1.3.1 Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de atropellar a un peatón?	Sí		No		No recuerda					
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%				
	3	30	4	40	2	20				

1.1.3.2 Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de que un pasajero caiga de su automóvil o unidad estando en marcha?	Si		No		No recuerda			
	Frec. 1	% 10	Frec. 4	% 40	Frec. 4	% 40		
1.1.4.1 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico en caso de encontrarlo con aliento alcohólico.	Si		No					
	Frec. 1	% 10	Frec. 8	% 80				
1.1.4.2 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando haya abandonado el lugar del accidente.	Si		No					
	Frec. 3	% 30	Frec. 7	% 70				
1.1.4.3 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando el reporte del accidente lo haga después de las 24 horas.	Si		No					
	Frec. 1	% 10	Frec. 8	% 8				
1.2.1.1 Indique si conoce ¿cómo es el procedimiento para solicitar un peritaje?	a)		b)		c)		d)	
	Frec. 2	% 20	Frec. 2	% 20	Frec. 3	% 30	Frec. 2	% 20

1.2.1.2 Indique si conoce qué tipo de fianza es la que paga el despacho jurídico para garantizar su libertad.	a)		b)		c)		d)	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	1	10	2	20	2	20	4	40
1.3.1.1 Conoce si los abogados son eficaces para resolver los asuntos en el lugar de los hechos sin tener que llegar al M.P.	Si		No					
	Frec.	%	Frec.	%				
	6	60	3	30				
1.3.1.2 Conoce la forma en qué el abogado solicita la pronta liberación del vehículo o de la mercancía.	Si		No					
	Frec.	%	Frec.	%				
	2	20	7	70				
1.3.2.1 Indique ¿cuál es el tiempo considerable que ofrece el despacho para que el abogado llegue al lugar de los hechos?	a)		b)		c)			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%		
	7	70	1	10	1	10		
1.3.2.2 Conoce ¿cuál es el monto de la fianza que cubre la póliza que adquirió con despacho jurídico en caso de que tenga que requerir de ésta?	a)		b)		c)		d) se agregó en el momento	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	4	40	0	0	0	0	5	50

## (Opinión)

	1		2		3		4		5	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
2.1.1.1 En una escala del 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 excelente. ¿cómo calificaría el servicio que le brindó el abogado que lo atendió en caso de haber tenido un accidente por choque?	3	30	0	0	2	20	2	20	2	20
2.1.2.1 En una escala del 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 excelente. ¿cómo calificaría el servicio que le brindó el abogado que lo atendió en caso de haber tenido un accidente por volcadura?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.3.1 En su opinión ¿cómo consideráde que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber ocasionado lesiones a un peatón por atropellamiento?	Bueno		Regular		Malo		Se agrega esta opción /no lo ha requerido			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	0	0	0	0	0	0	9	90		

2.1.3.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver un problema en caso de que uno de sus pasajeros se haya caído al encontrarse su vehículo en marcha?	Bueno		Regular		Malo		Se agrega la opción /No lo ha requerido	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	0	0	0	0	0	0	9	90
2.1.4.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso provocado un accidente y encontrarse con aliento alcohólico?	Bueno		Regular		Malo		Se agrega la opción /No lo ha requerido	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	0	0	0	0	0	0	9	90
2.1.4.3 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya abandonado el lugar de los hechos?	Bueno		Regular		Malo		Se agrega la opción /No lo ha requerido	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	0	0	0	0	0	0	9	90

2.1.1.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya reportado el accidente después de las 24 horas?	Bueno		Regular		Malo		Se agrega la opción /No lo ha requerido	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	0	0	0	0	0	0	9	90
2.2.1.2 Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para solicitar un peritaje.	Si		No					
	Frec.	%	Frec.	%				
3	30	6	60					
Si		No						
2.2.1.2 Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para pagar su fianza.	Frec.	%	Frec.	%				
	1	10	8	80				
Si		No						
2.3.1.1. En su opinión considera qué llegar a un convenio con la parte contraria y solucionar el problema en el lugar de los hechos es mejor que llegar hasta el M.P.	Frec.	%	Frec.	%				
	7	70	2	20				

2.3.1.2 En su opinión ¿cómo le pareció la actuación del abogado para solicitar la devolución de la unidad detenida o mercancía	Buena		Regular		Mala		Se agrega una opción no lo ha requerido	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
	0	0	2	20	0	0	7	70
2.3.2.1 En su opinión considera que el tiempo para acudir al lugar de los hechos debe ser en menos de los 50 minutos.	Si		No					
	Frec.	%	Frec.	%				
	9	90	0	0				
2.3.2.2 Considera que el pago total de la fianza le corresponde pagarlo como una parte de los servicios que ofrece.	Si		No					
	Frec.	%	Frec.	%				
	5	50	4	40				

### **3.6.1.1 El cuestionario funciona: Tabla de Arboreación.**

Al aplicar la prueba piloto y con base en las frecuencias y porcentajes se detectó que la Tabla de Arboreación presenta algunas deficiencias, debido a la falta de opciones en algunos reactivos, toda vez que era necesario incluir opciones como: (no conozco, no he requerido del servicio jurídico o no sabe, entre otros).

Pero en caso contrario esta prueba ayudó a conocer una de las variables que influyen en investigación, en este caso el horario para localizar a los encuestados, ya que la mayoría son choferes de taxis y microbuses, por lo tanto la hora ideal para localizarlos en su domicilio es después de las 14:00 horas, toda vez que por las mañanas salen a laborar.

### **3.6.1.2 Los reactivos miden el indicador.**

En este caso no es pertinente utilizar la gráfica de Gauss debido a que las desviaciones son variadas.

### **3.6.1.3 Procedimiento de la encuesta.**

- a) Forma de abordar al cliente: Buenos días/tardes, mi nombre es Martha Patricia Peregrino Rodríguez, de "Protección Jurídica 2001", el motivo de mi llamada es con el fin de conocer su opinión sobre el servicio jurídico que le brindamos, toda vez que nos encontramos realizando una evaluación de éste y su opinión al respecto es de mucha ayuda. Podría conceder unos minutos para hacerle algunas preguntas. Gracias.
- b) Debido a que las encuestas se aplicarán vía telefónica, el encuestador fue quien escribió las respuestas.
- c) Tomando en consideración que la encuesta se aplicó vía telefónica el tono de voz y su forma de contestar de los encuestados no varió.

- d) El empleo de la regla de tres permitió evaluar estadísticamente los resultados de la encuesta de la prueba piloto, por lo que de esta manera se pudo conocer la frecuencia y el porcentaje sobre la evaluación de ésta y asimismo se detectaron las deficiencias en las tablas de especificaciones.
  
- e) Con base en el procedimiento que se utilizó para realizar el piloteo se llega a la conclusión de que 6 de los 15 (en términos estadísticos se traduce como el 60% de 150) no han requerido del servicio jurídico, por lo tanto la encuesta finalizó para ellos y los 9 restantes, esto es el 90% en alguna ocasión han recibido el servicio, por lo tanto la encuesta se les aplicó.

De los sujetos que han recibido el servicio jurídico por haber sufrido o provocado un percance por choque, el 30% lo calificó muy malo, el 40% de regular y el 20% de excelente.

Por otro lado, es preciso mencionar que el 70% de los encuestados desconocen otros de los beneficios que cubre la póliza que contrataron, en este caso la asesoría o el servicio jurídico aún cuando se les encuentre con aliento alcohólico, por abandonar el lugar de los hechos o reportar el accidente después de las 24 horas.

Es preciso señalar que del 60% de los clientes que no ha recibido el servicio el 20% decidió cancelar su contrato debido a que cuando se requirió de su servicio no contestaron o nunca llegaron al lugar de los hechos, motivos por lo que decidieron cancelar el servicio.

## **3.6.2 Verificación del Diagrama de Arboreación**

### **3.6.2.1 Observaciones**

Previo a la aplicación de la encuesta se utilizaron los criterios de eliminación de los reactivos 10 (1112), 11 (2112), 12 (1113), 13 (2113), 14 (1114), 15 (2114), 16 (1125) 17 (2115) 20 (1132) y 21 (2116), éstos corresponden a los índices de los indicadores choques y volcaduras debido a que no eran pertinentes en la investigación, toda vez que con elaborar un solo reactivo en el que se preguntara sobre lo que es un choque o una volcadura era más que suficiente, ya que en esta investigación no se pretende medir el impacto del choque, sino el servicio jurídico que reciben los clientes.

Por otro lado, el licenciado Fernando Estrada, gerente general del despacho, sugirió eliminar los reactivos 11 y 12 del cuestionario, argumentando que ninguno de sus clientes del D.F. ni del Estado de México han solicitado el servicio por provocar o sufrir una volcadura, señalando que estos casos sólo son reportados por tractocamiones y en carretera. De igual manera propuso modificar una de las opciones del reactivo 8 del cuestionario, esto es opción c) En más de 5 ocasiones, por en más de 2 ocasiones y eliminar la opción d).

### **3.6.2.2 Correcciones**

Debido a que en el apartado anterior se aplicó el criterio de eliminación para algunos reactivos, se afirma que el cuestionario no se convalida.

A continuación se presenta la Tabla con Reactivos corregida.

**6.2.3 Tabla de Reactivos corregida**

3.1.1. Sexo						
a) Femenino			b) Masculino			
3.2.1.1 ¿Su edad se encuentra entre los rangos de:						
a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)
20-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51 en adelante
3.3.1 ¿Cuál es su ocupación?						
a)	b)	c)	d)	e)		
Obrero	Chofer	Comerciante	Empleado federal	Otro		
3.4.1 ¿Cuál su nivel de estudios?						
a)	b)	c)	d)	e)	f)	
Ninguna	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Licenciatura	Otra	
3.5.1 ¿En dónde se ubica su domicilio?						
a) D.F.			b) Area Metropolitana			
3.6.1 ¿Qué tipo de automóvil conduce?						
a)	b)		c)	d)		
Taxi	Microbús		Particular	Otro		
3.7.1 ¿Desde hace cuánto tiene contratado el servicio jurídico?						
a)	b)		c)	d)		
2 años	Año y medio		1 año	Menos de un año		

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

3.8.1 ¿Cuántas veces ha solicitado el servicio?				
a)	b)	c)		
En 1 ocasión	En 2 ocasiones	En más de 2 ocasiones		
1.1.1.1 Indique ¿cuál de las tres opciones se refiere a lo que es un servicio jurídico en caso de sufrir o provocar un choque?				
a)	b)	c)	d)	
Orientación legal para realizar el pago de la fianza.	Información legal sobre los derechos y obligaciones.....	Asistencia y representación legal ante las autoridades correspondientes.....	No sabe	
2.1.1.1 En una escala del 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 excelente, ¿cómo calificaría el servicio que le brindó el abogado que lo atendió en caso de haber tenido un accidente por choque?				
1) ( )	2) ( )	3) ( )	4) ( )	5) ( )
1.1.3.1 Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de atropellar a un peatón?				
Sí ( )	No ( )	No recuerda ( )		
2.1.3.1 En su opinión ¿cómo considera el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber ocasionado lesiones a un peatón por atropellamiento?				
Bueno ( )	Regular ( )	Malo ( )		
1.1.3.2 Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de que un pasajero caiga de su automóvil o unidad estando en marcha?				
Sí ( )	No ( )	No recuerda ( )		
2.1.3.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver un problema en caso de que uno de sus pasajeros haya caído al encontrarse su vehículo en marcha?				
Bueno ( )	Regular ( )	Malo ( )		
1.1.4.1 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico en caso de encontrarlo con aliento alcohólico.				

Sí ( )		No ( )		No recuerda ( )	
2.1.4.1 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber provocado un accidente y encontrársele con aliento alcohólico?					
Bueno ( )		Regular ( )		Malo ( )	
1.1.4.2 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando haya abandonado el lugar del accidente.					
Sí ( )			No ( )		
2.1.4.2 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya abandonado el lugar de los hechos?					
Bueno ( )		Regular ( )		Malo ( )	
1.1.4.3 Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando el reporte del accidente lo haga después de las 24 horas.					
Sí ( )		No ( )		No recuerda ( )	
2.1.4.3 En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya reportado el accidente después de las 24 horas?					
Bueno ( )		Regular ( )		Malo ( )	
1.2.1.1 Indique si conoce ¿ cómo es el procedimiento para solicitar un peritaje?					
a)	b)		c)		d)
Personal	A través del M.P.		A través de los abogados		No sabe
2.2.1.1 Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para solicitar un peritaje.					
Sí ( )			No ( )		
1.2.1.2 Indique si conoce qué tipo de fianza es la que paga el despacho jurídico para garantizar su libertad.					
a)	b)		c)		d)
Fianzas judiciales	Fianzas por reparación de daños		Fianzas por obligaciones procesales		No sabe

2.2.1.2 Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para pagar su fianza.		
Si ( )		No ( )
1.3.1.1 Conoce si los abogados son eficaces para resolver los asuntos en el lugar de los hechos sin tener que llegar al M.P.		
Si ( )		No ( )
2.3.1.1 En su opinión considera qué llegar a un convenio con la parte contraria y solucionar el problema en el lugar de los hechos es mejor que llegar al MP.		
Si ( )	No ( )	A veces ( )
1.3.1.2 Conoce la forma en la que el abogado solicita la pronta liberación del vehículo o de la mercancía.		
Si ( )		No ( )
2.3.1.2 En su opinión ¿cómo le pareció la actuación del abogado para solicitar la devolución de la unidad detenida o mercancía?		
Buena ( )	Regular ( )	Mala ( )
1.3.2.1 Indique ¿cuál es el tiempo considerable que ofrece el despacho para que el abogado llegue al lugar de los hechos?		
a)	b)	c)
De 20 a 30 minutos	De 40 a 50 minutos	Más de una hora
2.3.2.1 En su opinión considera que el tiempo para acudir al lugar de los hechos debe ser en menos de los 50 minutos.		
Si ( )		No ( )
1.3.2.2 Conoce ¿cuál es el monto de la fianza que cubre la póliza que adquirió con el despacho jurídico en caso de que tenga que requerir de ésta?		
a)	b)	c)
El monto total de la fianza que fija el juez	La mitad de la fianza que fija el juez	Una tercera parte del monto de la fianza que fija el juez
2.3.2.2 Considera que el pago total de la fianza le corresponde pagarlo al despacho como una parte de los servicios que ofrece.		
Si ( )		No ( )

### **3.6.3 Confiabilidad de Reactivos**

#### **3.6.3.1 Opciones Incorrectas**

En este caso se tuvieron que incluir o corregir las opciones de algunos reactivos debido a que era necesario contar con otra opción o en su caso la opción estaba mal planteada.

En el reactivo 3 del cuestionario se tuvieron que modificar las opciones.

En el reactivo 7 se modificó el orden de las opciones y algunas de éstas.

En el caso de:

- a) 2 años
- b) 1 año y medio
- c) 1 año
- d) Menos de un año

En el reactivo 8 se agregó el inciso d) No lo ha requerido.

Al reactivo 9 se le agregó la opción d) No sabe.

En el reactivo 24 se agregó la opción -No lo ha requerido

Reactivo 25 se agregó se cambió la opción del inciso d) Otro por No sabe

En el reactivo 28 es necesario agregar la opción -A veces,

Al reactivo 29 se le agregó la opción - No se ha requerido.

Finalmente, al reactivo 33 se agregó la opción d) No sabe.

No obstante que la aplicación del cuestionario será vía telefónica es preciso poner las instrucciones, con objeto de agilizar ésta, por ejemplo en caso de que el encuestado no conozca de lo que se le pregunta, la indicación es pasar a la siguiente pregunta.

### **3.6.4 Informe de procedimiento de Piloteo**

- 3.6.4.1 **La formas en la que se abordó al encuestado** fue la pertinente, es decir que funcionó para que respondieran al cuestionamiento.
- 3.6.4.2 **Quién escribe** El encuestador tuvo a la mano el material necesario para aplicar la encuesta, así como el instrumento tecnológico.
- 3.6.4.3 **Situación de la Encuesta.** Debido a que la aplicación de la encuesta fue por la mañana se presentaron algunos problemas, ya que no se pudo localizar a todas las personas que se escogieron de forma aleatoria.
- 3.6.4.4 **Procesamiento estadístico.** El procedimiento que se realizó para sacar los datos estadísticos fue utilizando la regla de tres.
- 3.6.4.5 **Obtención de conclusiones.** Al terminó de la encuesta se concluyó que ésta presentó algunas deficiencias en las opciones de los reactivos.

A continuación se presenta el cuestionario final.

## **QUESTIONARIO**

Estimado cliente:

El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión sobre el servicio jurídico que ofrece el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", con objeto de brindarle o mejorar el servicio.

Los resultados de este cuestionario serán tratados con fines estadísticos, por lo tanto la información que nos proporcione será manejada de manera confidencial, pero en caso de que desee conocer los resultados le suplicamos sea tan amable de solicitarlo en las oficinas de dicho despacho, el cual tiene su domicilio en Buenavista No. 208, Col. Lindavista.

### **1.- Sexo**

- a) Femenino
- b) Masculino

### **2.- ¿Su edad se encuentra entre los rangos de:**

- a) 20-25
- b) 26-30
- c) 31-35
- d) 36-40
- e) 41-45
- f) 46-50
- g) 51 en adelante

3.- ¿Cuál es su ocupación?

- a) Obrero
- b) Chofer
- c) Comerciante
- d) Empleado federal
- e) Otro

4.- ¿Cuál su nivel de estudios?

- a) Ninguna
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Bachillerato
- e) Licenciatura
- f) Otro

5.- ¿En dónde se ubica su domicilio?

- a) D.F.
- b) Area Metropolitana

6.- ¿Qué tipo de automóvil conduce?

- a) Taxi
- c) Microbús
- d) Particular
- e) Otro

7.- ¿Desde hace cuánto tiempo tiene contratado el servicio jurídico?

- a) 2 años
- b) Año y medio
- c) 1 año
- d) Menos de un año

8.- ¿Cuántas veces ha solicitado el servicio?

- a) En una ocasión
- c) En 2 ocasiones
- d) En más de 3 ocasiones
- e) No lo ha requerido

9.- Indique ¿cuál de las tres opciones se refiere a lo que es un servicio jurídico en caso de sufrir o provocar un choque?

- a) Orientación legal para realizar el pago de la fianza
- b) Información legal sobre los derechos y obligaciones derivados de un accidente de tránsito.
- c) Asistencia y representación legal ante las autoridades correspondientes para solucionar un delito derivado de un accidente de tránsito.
- d) No sabe

10.- En una escala del 1 al 5 donde 1 significa muy malo y 5 excelente, ¿cómo calificaría el servicio que le brindó el abogado que lo atendió en caso de haber tenido un accidente por choque?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

11.- Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de atropellar a un peatón? (En caso de contestar no o no sabe pasar a la pregunta 15)

Si ( ) No ( ) No recuerda ( )

12.- En su opinión ¿cómo considérale que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber ocasionado lesiones a un peatón por atropellamiento?

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

13.- Conoce si dentro de las cláusulas de la póliza se especifica ¿cómo se le brindará el servicio jurídico en caso de que un pasajero caiga de su unidad estando en marcha? (En caso de contestar no o no sabe pasar a la pregunta 17)

Si ( ) No ( ) No recuerda ( )

14.- En su opinión ¿cómo considera el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver un problema en caso de que uno de sus pasajeros se haya caído al encontrarse su vehículo en marcha?

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

15.- Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico en caso de encontrarlo con aliento alcohólico. (En caso de contestar no o no sabe pasar a la pregunta 19)

Si ( ) No ( ) No recuerda ( )

16.- En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho en caso de haber provocado un accidente y encontrársele con aliento alcohólico?

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

17.- Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando haya abandonado el lugar del accidente. (En caso de contestar no o no sabe pasar a la pregunta 21)

Si ( ) No ( )

18.- En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya abandonado el lugar de los hechos?

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

19.- Conoce si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando el reporte del accidente lo haga después de las 24 horas. (En caso de contestar no o no sabe pasar a la pregunta 23)

Si ( ) No ( ) No recuerda ( )

20.- En su opinión ¿cómo considera que fue el servicio jurídico que le brindó el despacho para resolver su problema aún cuando haya reportado el accidente después de las 24 horas?

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

21.- Indique si conoce ¿cómo es el procedimiento para solicitar un peritaje? (En caso de contestar no o no sabe pasar a la pregunta 25)

- a) Personalmente
- b) A través del M.P
- c) A través de los abogados
- d) No sabe

22.- Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para solicitar un peritaje.

Si ( ) No ( )

23.- Indique si conoce qué tipo de fianza es la que paga el despacho jurídico para garantizar su libertad.

- a) Fianzas judiciales
- b) Fianza por reparación de daños
- c) Fianzas por obligaciones procesales
- d) No sabe

24.- Considera que el abogado actuó de manera eficiente para realizar los trámites correspondientes para pagar su fianza.

Si ( ) No ( )

25.- Conoce si los abogados son eficaces para resolver los asuntos en el lugar de los hechos sin tener que llegar al M.P.

Si ( ) No ( )

26.- En su opinión considera qué llegar a un convenio con la parte contraria y solucionar el problema en el lugar de los hechos es mejor que llegar hasta el M.P. (En caso de contestar no o no sabe pasar a la pregunta 31)

Si ( ) No ( ) A veces ( )

27.- Conoce la forma en qué el abogado solicita la pronta liberación del vehículo o de la mercancía

Si ( ) No ( )

28.- En su opinión ¿cómo le pareció la actuación del abogado para solicitar la devolución de la unidad detenida o mercancía

Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

29.- Indique ¿cuál es el tiempo considerable que ofrece el despacho para que el abogado llegue al lugar de los hechos?

- a) De 20 a 30 minutos
- b) De 40 a 50 minutos
- c) Más de una hora

30.- En su opinión considera que el tiempo para acudir al lugar de los hechos debe ser en menos de los 50 minutos.

Si ( ) No ( )

31.- Conoce ¿cuál es el monto de la fianza que cubre la póliza que adquirió con despacho jurídico en caso de que tenga que requerir de ésta?

- a) El monto total de la fianza
- b) La mitad del monto de la fianza
- c) Una tercera parte de la fianza
- d) No sabe

32.- Considera que el pago total de la fianza le corresponde pagarlo como una parte de los servicios que ofrece.

Si ( ) No ( )

**FIN DEL CUESTIONARIO**

# CAPITULO

## 4

LEVANTAMIENTO DE DATOS

y

ANALISIS DE RESULTADOS

## **Capítulo 4 LEVANTAMIENTO DE DATOS.**

De acuerdo con los antecedentes de los capítulos anteriores en este apartado se contextualizan las teorías que se emplearon para sustentar la investigación, posteriormente se utilizó el método cuantitativo con objeto de medir el fenómeno social en función de números, por medio del instrumento (la encuesta).

Los criterios que se utilizaron para avalar la elección del método se revisaron en el capítulo 3, en el que se construyó la Tabla de Especificaciones, se planeó y elaboró el instrumento, se realizó la Arboreación, la Tabla de Equivalencias, la prueba piloto y el cuestionario final.

Por lo anterior, en este capítulo se especificarán las características de la población, tipo de levantamiento de datos y el reporte del levantamiento de datos.

### **4.1 Características de la Población**

El objetivo de la presente investigación es el de conocer la opinión que tienen los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." del D.F. y Area Metropolitana sobre el servicio jurídico que brinda en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento.

Es importante tomar en cuenta que al requerir del método cuantitativo en una investigación, es necesario tener claro los conceptos que se manejen en éste, debido a que es común que se presenten muchas confusiones por el manejo inadecuado de los mismos.

Por lo anterior, uno de los conceptos importantes es el de **Población**<sup>42</sup>, que se define como la totalidad de un conjunto de elementos, seres, objetos que se deseen investigar y estará formada por la población total del mundo, de un país, de un área determinada etc.; según sea la definición del problema de investigación. Todos los elementos de la población son homogéneos y heterogéneos en cuanto a su definición.

De esta forma se hace referencia a que la población a estudiar son los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", que han requerido del servicio jurídico por accidentes de tránsito.

Por otro lado, los **Parámetros** se refieren a las características de la población o universo ha estudiar.

Por esto, es pertinente mencionar el concepto de **Cliente y Servicio**, el primero se define como un individuo que necesita de bienes y servicios para su consumo personal, y el segundo es "una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de posesión, y que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones, la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico".<sup>43</sup>

Cabe destacar que los conceptos arriba mencionados son elementos importantes del estudio de Opinión Pública que se realizó en esta investigación.

---

<sup>42</sup> En este caso Población será sinónimo de Universo.

<sup>43</sup> Payne Adrián, La esencia de la mercadotecnia de servicios, Pag. 252

A partir de la definición de **Población** se presenta el siguiente cuadro con las características de los clientes del despacho jurídico.

SEXO	EDAD	PROPIETARIOS DE VEHICULOS PARTICULARES O TRANSPORTE PUBLICO	NIVEL DE ESTUDIOS	LUGAR DE RESIDENCIA	SOLICITUD DEL SERVICIO JURIDICO
Es una población heterogénea.	Su edad oscila entre los 20 y más de 51 años.	En su mayoría son propietarios de vehículos de autotransporte público (taxi, microbuses) y en menor cantidad son dueños de particulares.	Su nivel escolar es básico, medio básico y medio superior, carrera técnica y licenciatura.	Viven en el D.F y Area Metropolitana.	Son clientes que han requerido del servicio una o más de tres veces.

Es precisamente estas características, además de que la población fue pequeña y se encontraban cautivos determinaron que el estudio de opinión se realizara por *Censo*.

Otro concepto importante de incluir es el **Marco Muestral** "La enumeración de todos los elementos del universo o población se conoce como marco muestral. El marco muestral permite realizar una selección de elementos asegurando la posibilidad de que todos puedan ser elegidos".<sup>44</sup>

<sup>44</sup> López Romo, Heriberto. *Técnicas de investigación en Sociedad, cultura y comunicación*, p.21.

## 4.2 Tipo de Levantamiento de Datos

Debido a que el nivel de confianza que posee el Censo es exacto, éste emplea un rigor preciso en el levantamiento de datos, toda vez que se trabaja por parámetros.

A continuación se presentan los criterios que se tomaron en cuenta para determinar que la investigación se realizará por *CENSO*.

- a) *Marco Muestral*: es un documento institucional que permite realizar la selección de elementos, asegurando la posibilidad de que todos los sujetos puedan ser elegidos. En este caso se trata de la cartera de clientes, la cual fue proporcionada por el departamento de Facturización, a cargo de Claudia Peregrino Rodríguez.

En dicha cartera se ubican las pólizas adquiridas por los clientes del despacho, en las cuales se encuentran registrados el número de factura, número de solicitud, nombre, dirección y teléfono de los clientes, lugar y fecha en la que se elaboró la solicitud, vigencia y descripción del servicio contratado, en este último se especifica la marca del vehículo, número de placas, serie y motor.

Asimismo, se cuenta con una Libreta de Siniestros en la que se tienen registrados 695 percances por accidentes de tránsito y algunos otros delitos que para los fines que se persiguen en esta investigación no son pertinentes mencionar, estos asuntos fueron atendidos en el periodo de 1999 al 2001, es preciso aclarar que hay clientes que han solicitado el servicio en más de dos ocasiones, por lo tanto su nombre se repite, otros no tienen registrado su número telefónico debido a que los agentes de ventas evitan proporcionarlo por políticas de ellos y para asegurar que sus clientes no serán contactados por otra persona que no sean ellos. Otro factor que delimitó aún más a la población es que se atienden asuntos foráneos y locales.

De igual manera existen empresas que contratan el servicio jurídico para una flotilla de vehículos o hay propietarios que tienen más de una unidad, éstos fueron tomados como un solo cliente.

- b) *Perfil de la población:* Las características de la población a encuestar fueron clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." que solicitaron y recibieron el servicio jurídico por causa de un accidente de tránsito por choque o atropellamiento.

Asimismo, éstos deberían de contar con un número telefónico para ser localizados, que vivieran en el D.F. o Area Metropolitana y ser propietarios de los vehículos registrados en la póliza.

- c) *Número de personas a encuestar:* La forma de recoger los datos también determina de manera indirecta el tamaño de la población. Así la pertinencia de realizar un levantamiento de datos por Censo se determinó por el número de encuestados, en este caso fue de 42.

- d) *Costo:* En el levantamiento de datos por censo es muy elevado, sin embargo en esta investigación el número de encuestados es menor y por lo tanto se reducen los costos.

- e) *Tiempo:* El tiempo es otro criterio importante para el levantamiento de datos, éste puede ser menor en algunos casos y en otros es extenso debido a las condiciones que se presentan durante la aplicación del cuestionario.

### **4.3 Reporte del Levantamiento de Datos.**

Una vez seleccionados los elementos de la población (clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V."), que se encuestó se pasará a describir los procedimientos que se utilizaron para elaborar el reporte del levantamiento de datos.

### 4.3.1 Especificar el tipo de levantamiento de datos.

La técnica empleada para aplicar la encuesta fue vía telefónica, el argumento por el que se decidió hacerlo de esta forma fue debido a que la mayoría de los encuestados son conductores del autotransporte público, lo cual hace difícil localizarlos en su domicilio.

*Cabe mencionar las ventajas que existen para utilizar esa técnica:*

- Permite recopilar información rápidamente.
- Existe mayor control.
- Los encuestadores pueden explicar las preguntas difíciles y/o se pueden saltar algunas preguntas (por ejemplo los datos sociodemográficos como sexo) y profundizar más en otras, dependiendo de las respuestas que se obtengan.
- Los encuestadores pueden indicar que desean hablar con las personas que poseen las características deseadas o incluso pueden preguntar por ellas por su nombre.

Sin embargo, también existen desventajas:

- ❖ Al realizar encuestas por teléfono el costo por persona es más elevado que hacerlo en persona.
- ❖ Algunas veces es difícil localizar al encuestado (no se encuentran en su domicilio, el teléfono no contesta o está ocupado, es para recados, son falsos).
- ❖ La negociación o imposibilidad del encuestado para dar información (rechaza la entrevista o no contesta).

Por otro lado y debido a que se requirió de la colaboración de dos encuestadores, se les capacitó personalmente, explicándoles el procedimiento, además que se les proporcionó una hoja de instrucciones. Asimismo se les recomendó hablar correctamente, hacer las preguntas con claridad y evitar cualquier otra diferencia que pudiera afectar las respuestas de las personas.

Por lo que se presenta el siguiente formato de instrucciones.

**INSTRUCCIONES:** SALUDAR (BUENOS DIAS/TARDES) PREGUNTAR POR EL CLIENTE Y DESPUES PRESENTARSE, MI NOMBRE ES----- DEL DESPACHO PROTECCION JURIDICA 2001, EL MOTIVO DE MI LLAMADA ES CON EL FIN DE SOLICITARLE SU OPINION ACERCA DEL SERVICIO JURIDICO QUE LE HEMOS BRINDADO, SERIA TAN AMABLE DE CONTESTARME ALGUNAS PREGUNTAS AL RESPECTO.

EN CASO DE QUE PIDAN EL NUMERO TELEFONICO DEL DESPACHO PROPORCIONARSELO

**NOTA:** SI TE PREGUNTAN SI SE TRATA DEL SEGURO, ACLARARLES QUE ES SOBRE LA POLIZA DEL SERVICIO JURIDICO (ASESORIA DE LOS ABOGADOS DEBIDO A QUE OCASIONARON O SUFRIERON UN ACCIDENTE DE TRANSITO).

#### **4.3.2 Forma de registrar la información**

Los instrumentos que se utilizaron para registrar la información fue papel y lápiz.

#### **4.3.3 Calendario**

No obstante, que la encuesta por teléfono permite recopilar información rápidamente, en esta investigación el proceso fue un tanto largo, debido a los contratiempos se presentaron, sin embargo se logró registrar el número de encuestas que se lograron aplicar.

A continuación se presenta el calendario de actividades

DIA	LUGAR	TIEMPO	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS.	OBSERVACIONES
16 FEB.	CASA	16:30 a 20:00	4	El tiempo en aplicar las encuestas fue de 8 a 10 minutos y en algunas ocasiones hasta 12, esto último porque los encuestados abundaban sobre el tema o se quejaban del servicio. Asimismo, muchos de los de los encuestados no se encontraban en su domicilio, el número telefónico era falso o sólo era para dejar recados.
17 FEB.	CASA	11:00 a 14:00 15:00 a 17:00	3	Se fijó el horario del despacho para aplicar las encuestas, toda vez que los clientes podría extrañarse por hacerlo a deshoras.
19 FEB.	CASA	11:30 a 18:00	8	Se aplicaron a diferente horas, con objeto de localizar al encuestado.
20 FEB.	CASA	14:00 a 19:00	7	Se logró contactar a los encuestados debido a que el día anterior se

				proporcionaron los horarios en los que se podrían localizar.
22 FEB.	OFICINA	11:00 a 12:00 12:30 a 13:30	0	Contestaron, pero no se localizó a ninguno de los encuestados, además se ubicaron dos teléfonos falsos.
24 FEB.	CASA/OFICINA	11:30 a 17:00	10	Las mismas observaciones arriba mencionadas.
27 FEB.	OFICINA	16:00 a 18:00	3	
01 MAR.	CASA	17:00 a 19:00	2	
03 MAR.	CASA	10:00 a 14:00	5	

#### 4.3.4 Descripción de gastos

Los gastos económicos que se generaron durante el proceso para realizar la investigación se describen en el siguiente cuadro.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Copias	40	0.25 cvos.	\$10.00
Llamadas telefónicas.	180	\$1.39	\$250.00
Llamadas a teléfonos Celulares.	12 (20 min.)	\$2.50 por minuto.	\$50.00
Renta de la línea telefónica.		\$156.55	\$156.55
<b>TOTAL</b>			<b>\$466.55</b>

#### 4.3.5 Relación entre la distribución de cuestionarios y el número de folio de la encuesta

A continuación se presenta una relación de la forma en la que se aplicaron los cuestionarios la encuesta, cada número corresponde al número de cuestionario y encuestado, se hizo de esta forma debido a que se fueron descartando a las personas que no se logró encuestar, por los motivos antes expuestos, es decir teléfonos falsos, sólo para recados, no contestaron, no se concluyó la encuesta, celulares fuera de área.

<b>No.</b> <b>CUESTIONARIO</b>	<b>ENCUESTADO</b>
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18

19	19
20	20
21	21
22	22
23	23
24	24
25	25
26	26
27	27
28	28
29	29
30	30
31	31
32	32
33	33
34	34
35	35
36	36
37	37
38	38
39	39
40	40
41	41
42	42

#### 4.4 Observaciones

Es importante destacar que durante el proceso de levantamiento de datos surgieron algunos problemas, entre ellos fue que se detectaron números telefónicos falsos, equivocados o en su caso no existían, el argumento es que los datos registrados en la *Libreta de Siniestros* de los clientes que han requerido el servicio jurídico son proporcionados por el agente de ventas, quien puede falsear los datos de éstos por seguridad y no sean contactados por otras personas.

Otra variable que se encontró fue que uno de ellos no quiso contestar el cuestionario y otro suspendió la encuesta en la pregunta 26 (colgó, pese a ello se insistió en concluirla, pero el cliente descolgó el auricular).

Por otra parte, otros clientes no han recibido el servicio, pese a que los tienen registrados como tal, la explicación que se encontró es que muchas veces el chofer no reporta a su patrón el accidente que tuvo con el automóvil y éste es quien se encarga de realizar todos los trámites, quedando registrado su nombre en la libreta. En algunos casos se contaba con el número telefónico del cliente que contrató el servicio como de la persona que conduce (trabaja) el vehículo.

Por otro lado, es necesario mencionar que algunos clientes con números telefónicos de celular no se lograron contactar debido a que no traen su aparato telefónico y otros se encuentran fuera de área.

Cabe aclarar que en los reactivos de conocimiento (11, 13, 15, 17, 19, 23) se refieren a conocimiento de cláusulas del contrato, por lo tanto aunque hayan contestado que conocen no afecta a la pregunta de opinión, debido a que la finalidad de éstas es saber si recuerdan que el despacho jurídico ofrece asesorar o brindar el servicio jurídico en caso de que el cliente se encuentre en una situación especificada en esos reactivos.

## 4.5 Lectura de datos

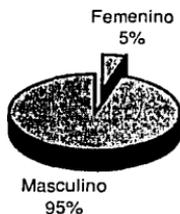
En este apartado se expondrá la lectura de los resultados obtenidos del cuestionario que se aplicó a los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001 S.A. de C.V."

Para la obtención de éstos se empleó el programa Excel, el cual permitió conocer a través de gráficas los resultados de cada uno de los reactivos y del cruzamiento de las variables.

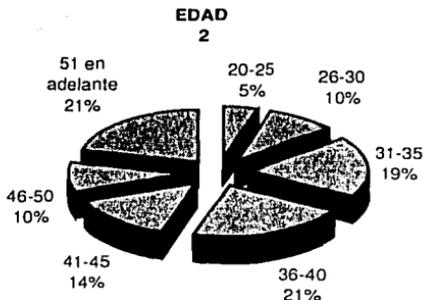
- En primera instancia se describen los datos sociodemográficos de los clientes del despacho, basados en las gráficas incluidas en los anexos. Se puede señalar que de una población de 42 individuos, el 95% (40 personas) son del sexo *Masculino* y el 5% (2 personas) del *Femenino*.

### DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

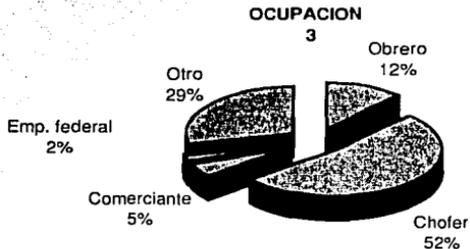
1



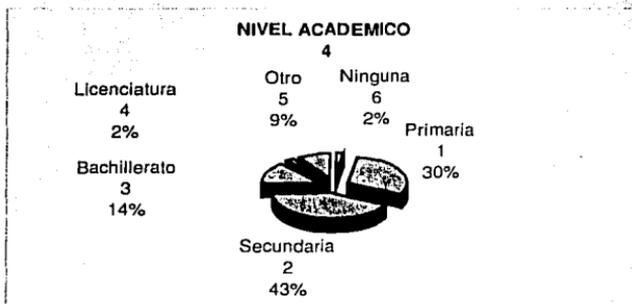
- De los cuales el 21% (9 personas) tienen más de 51 años, el 21% (9 personas) oscila entre los 36 a 40 años, el 19% (8 personas) se encuentran en el rango de los 31 a 35 años, el 14% (6 personas) están entre los 41 a 45 años, 10% (4 personas) tiene de 46 a 50 años, el 10% (4 personas) de 26 a 30 años y el 5% (2 personas) entre 20 a 25.



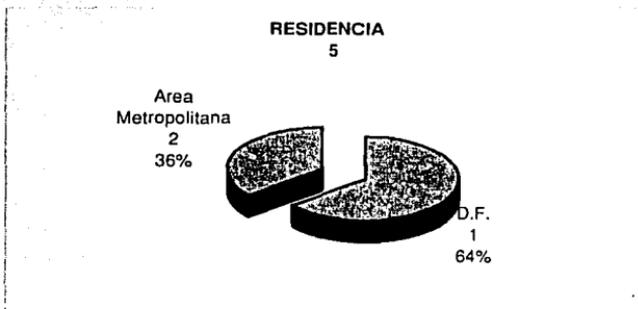
- El 52% (22 personas) de los clientes son *Choferes*, el 29% (12 personas) realizan una *Actividad diferente*, el 12% (5 personas) son *Obreros* y el 2% (1 persona) son *empleados federales*.



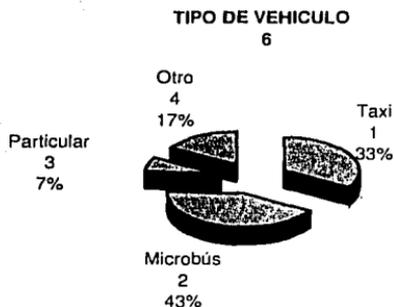
- En cuanto a la escolaridad de los encuestados se obtuvo que el 43% (18 personas) tiene *Secundaria*, el 30% (13 personas) *Primaria*, el 14% (6 personas) *Bachillerato*, el 2% (1) tiene *Licenciatura* y el 9% (4 personas) tiene otro tipo de estudios (*Técnica, Comercial*).



- El porcentaje de los clientes del despacho que viven en el D.F es del 64% (27 personas) y el 36% (25 personas) su domicilio se ubica en el Area Metropolitana.



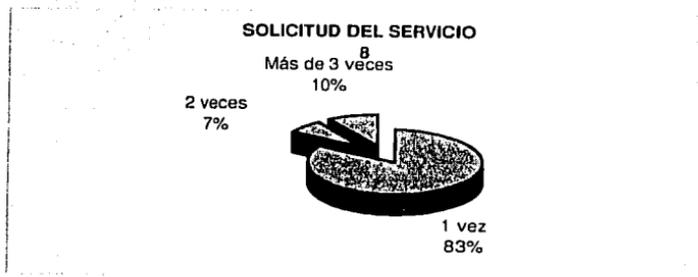
- De los que el 43% (18 personas) son propietarios de uno o varios microbuses, el 33% (14 personas) de taxis, el 17% (7 personas) son dueños de otro tipo de vehículo y el 7% (3 personas) tienen un automóvil particular.



- En la siguiente gráfica se muestra que el 40% (17 personas) tienen el servicio desde hace *1 año*, el 31% (10 personas) desde hace *2 años*, el 24% (10 personas) lo tienen desde hace *año y medio* y el 5% (2 personas) *menos de un año*.



- Los individuos que han solicitado el servicio jurídico *una sola vez* es del 83% (35 personas), en sólo *dos ocasiones* el 7% (3 personas) y *Más de tres veces* el 10% (4 personas).



- En esta gráfica se observa que el 52% (22 personas) conocen lo que se refiere un servicio jurídico, el 24% (10 personas) tienen la noción de lo que es, mientras que otro 24% (10 personas) lo desconocen.

**SERVICIO JURIDICO POR CHOQUE 9**

Asistencia y representación legal ante las autoridades correspondientes para solucionar un delito derivado de un accidente de tránsito.



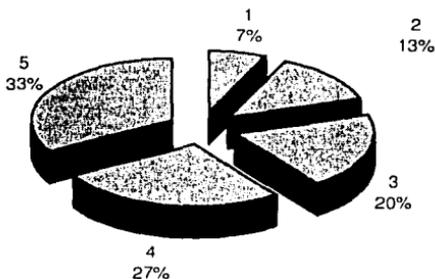
Orientación legal para realizar el pago de la fianza.  
24%



Información legal sobre los derechos y obligaciones derivados de un accidente de tránsito.  
24%

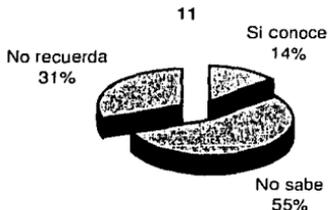
➤ Con referencia lo mencionado anteriormente se indica que el 37% (17 personas) calificó de *Excelente* el servicio que le brindó el abogado que atendió su siniestro, el 26% (10 personas) opina que la actuación del litigante fue *Buena*, el 13% (5 personas) opinó que el servicio fue *Regular*, el 7% (3 personas) indicaron que fue *Malo* y el 17% (7 personas) lo calificó como *Pésimo*.

**CALIFICACION DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ABOGADO**  
10



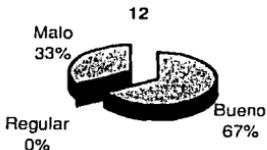
- En cuanto a otros servicios que brinda el bufete se observó que el 55% (23 personas) *Desconoce* si en las cláusulas del contrato se especifica la forma en la que el despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V" les brindará el servicio en caso de atropellar a un peatón, el 33% (14 personas) *No lo recuerda* 45y el 12% (5 personas) *No conoce*.

#### SERVICIO JURIDICO EN CASO DE ATROPELLAR A UN PEATON



- Por lo tanto, el 67% (2 personas) opinó que el servicio jurídico que recibió del despacho por haber ocasionado lesiones a un transeúnte fue *Buena* y el 33% (1 persona) opinó que fue *Mala*.

#### OPINION SOBRE EL SERVICIO JURIDICO BRINDADO POR EL DESPACHO, EN CASO DE OCACIONAR LESIONES A UN PEATON

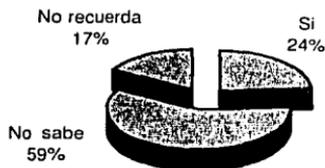


45 Nota: cabe aclarar que en los reactivos donde se pregunta sobre las cláusulas la opción *No recuerda* se toma como de conocimiento, toda vez que el encuestado indicó que conoce sobre éstas debido a que agente de ventas se lo mencionó.

- El 59% (25 personas) *No sabe* si en las cláusulas del contrato se especifica la forma en la que el despacho le brindará el servicio jurídico en caso de que un pasajero caiga del vehículo estando en marcha, el 24% (10 personas) *Conoce* y el 17% (7 personas) *No recuerda*.

**SERVICIO JURIDICO EN CASO DE QUE UN PASAJERO  
CAIGA DE LA UNIDAD ESTANDO EN MARCHA**

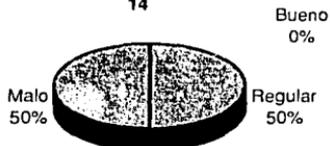
13



- De los cuales el 50% (1 persona) opinó que el servicio que le brindó el despacho para resolver el asunto fue *Regular* y el 50% (1 persona) indicó que fue *Malo*.

**OPINION SOBRE EL SERVICIO BRINDADO POR EL DESPACHO  
JURIDICO PARA RESOLVER UN PROBLEMA EN CASO DE QUE  
EL PASAJERO HAYA CAIDO DEL VEHICULO EN MARCHA.**

14



- En cuanto al servicio jurídico en caso de encontrarlo con aliento alcohólico el 59% (25 personas) de los encuestados *No conoce* si el despacho le brindará, el 24% (10 personas) *Conoce* y el 17% (7 personas) *No recuerda*.

**EL DESPACHO BRINDA EL SERVICIO JURIDICO AL CLIENTE EN CASO DE ENCONTRARLO CON ALIENTO ALCOHOLICO**

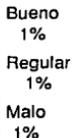
15



- Los resultados de esta gráfica se representan de esta manera debido a que ninguno de los clientes del despacho jurídico requirió de este servicio.

**OPINION SOBRE EL SERVICIO JURIDICO EN CASO DE HABER PROVOCADO UN ACCIDENTE Y ENCONTRARSESE CON ALIENTO ALCOHOLICO**

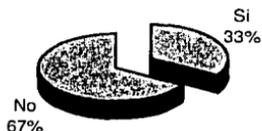
16



- En otro tenor, el 67% (28 personas) *Desconoce* si el despacho le brindará el servicio jurídico aún cuando haya abandonado el lugar del accidente y sólo el 33% (14 personas) lo *Conoce*.

**EL DESPACHO BRINDA EL SERVICIO JURIDICO AL CLIENTE  
AUN CUANDO HAYA ABANDONADO EL LUGAR DEL  
ACCIDENTE**

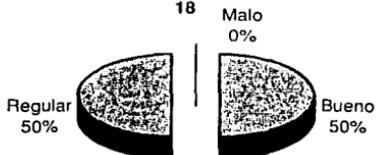
17



- Por lo que el 50% (1) opinó que el servicio que recibió fue *Bueno* y el 50% (1) señaló que fue *Regular*.

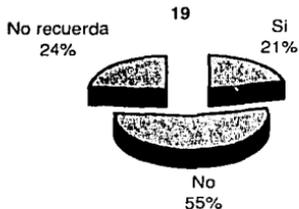
**OPINION SOBRE EL SERVICIO JURIDICO QUE BRINDO EL  
DESPACHO AUN CUANDO SE HAYA ABANDONADO EL  
LUGAR DE LOS HECHOS**

18



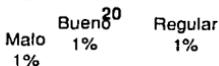
- El 55% (23 personas) de los clientes *Desconoce* si el bufete les brindará el servicio jurídico aún cuando el reporte del accidente lo haga después de las 24 horas, el 24% (10 personas) *No recuerda* y el 21% (9 personas) *Conoce* que se le brindará el servicio.

**EL DESPACHO BRINDA EL SERVICIO JURIDICO AL CLIENTE  
AUN CUANDO EL REPORTE DEL ACCIDENTE SE HAGA  
DESPUES DE LAS 24 HORAS**



- Esta gráfica se representa de esta manera debido a que nadie de los clientes del despacho jurídico no han requerido o solicitado el servicio por este motivo.

**OPINION SOBRE EL SERVICIO JURIDICO QUE BRINDO EL  
DESPACHO AUN CUANDO SE HAYA REPORTADO EL  
ACCIDENTE DESPUES DE LAS 24 HORAS**



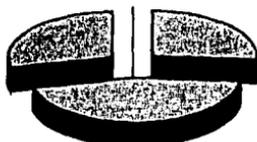
- En cuanto al procedimiento para solicitar un peritaje en caso de ser necesario el 45% (19 personas) contestaron la opción incorrecta, el 29% (12 personas) *No sabe* y sólo el 26% (11 personas) señaló que se realiza a través del *Ministerio Público*.

### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN PERITAJE

21

Personalmente  
0%

No sabe  
29%



A través del M.P.  
26%

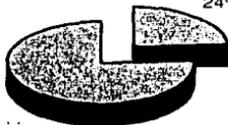
A través de los  
abogados  
45%

- Por lo tanto, el 24% (10 personas) opinó que la actuación del abogado para solicitar el peritaje fue *Eficiente* y el 76% (32) *No requirió de este servicio*.

### ACTUACION DEL ABOGADO PARA REALIZAR LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES PARA SOLICITAR UN PERITAJE

22

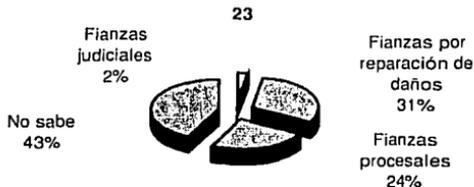
Si  
24%



No lo requirió  
76%

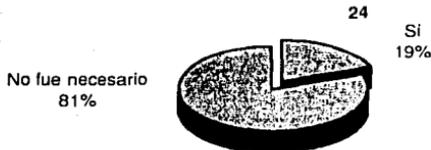
- El 43% (18 personas) de los encuestados *No sabe* cuál es el tipo de fianza que paga el despacho para garantizar su libertad en caso de que lo requiera, el 31% (13 personas) indicó que se realiza a través de *Fianzas por reparación de daños*, el 24% (10 personas) señaló que se realizan a través de *Fianzas procesales*, esta es la opción correcta, y sólo el 2% (1 persona) indicó que se realizan a través de *Fianzas judiciales*.

**CONOCE QUE TIPO DE FIANZA ES LA QUE PAGA EL  
DESPACHO JURIDICO PARA GARANTIZAR SU LIBERTAD**



- Por lo anterior, el 81% (34 personas) indicó que *No fue necesaria* la actuación del abogado para realizar los trámites para pagar una fianza y sólo el 19% (8 personas) opinó que *Si* fue eficiente la actuación del abogado para realizar los trámites correspondientes para pagar la fianza.

**ACTUACION DEL ABOGADO PARA REALIZAR LOS TRAMITES  
PARA PAGAR UNA FIANZA**



- El 60% (25 personas) *No requirió* del servicio de los abogados para resolver el siniestro y el 40% (17 personas) indicó que la actuación de los abogados fue *Eficaz* para resolver el asunto en el lugar de los hechos sin tener que llegar al Ministerio Público.

**EFICACIA DE LOS ABOGADOS PARA RESOLVER EL ASUNTO EN EL LUGAR DE LOS HECHOS SIN TENER QUE LLEGAR AL M.P.**

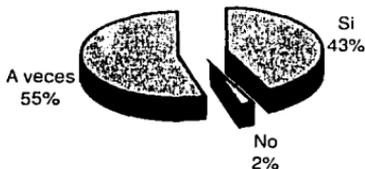
25



- Por consiguiente, el 55% (23 personas) opinó que *a veces* es mejor llegar a un convenio con la contraparte y solucionar el asunto en el lugar de los hechos, el 43% (18 personas) opinó que *es mejor llegar a un convenio en el lugar de los hechos* y sólo el 2% (1 persona) opinó que *No es conveniente* realizarlo en el lugar de los hechos, sino ante el M.P.

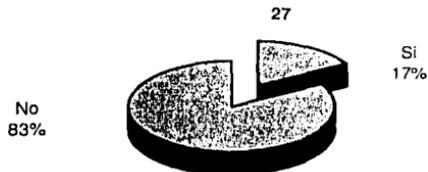
**LLEGAR A UN CONVENIO CON LA CONTRAPARTE Y SOLUCIONAR EL ASUNTO EN EL LUGAR DE LOS HECHOS**

26



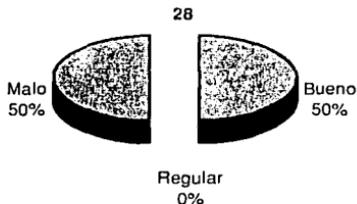
- Y El 83% (35 personas) *Desconoce* cual es la forma en la que abogado solicita la pronta liberación del vehículo o la mercancía y sólo el 17% (7 personas) lo *Conoce*.

**SOLICITUD DEL ABOGADO PARA LA PRONTA LIBERACION DE LA UNIDAD O MERCANCIA**



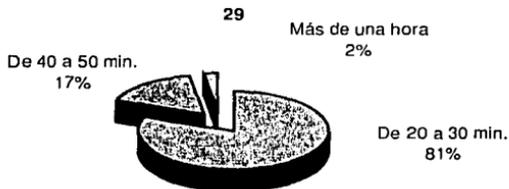
- Por lo tanto, el 50% (1 persona) opinó que la actuación del abogado fue *Buena* para solicitar la pronta liberación de su automóvil y el 50% (1 persona) indicó que fue *Mala*.

**OPINION SOBRE LA ACTUACION DEL ABOGADO PARA SOLICITAR LA DEVOLUCION DE LA UNIDAD DETENIDA O MERCANCIA**



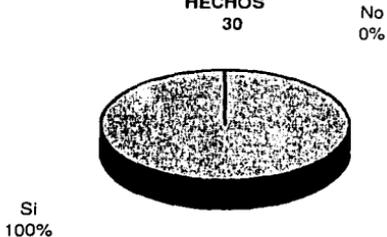
- El 81% (34 personas) señaló que el tiempo considerable para que el abogado llegue al lugar de los hechos es de 20 a 30 minutos, el 17% (7 personas) indicó que el tiempo apropiado es de 40 a 50 minutos y sólo el 2% (1 personas) dijo que una hora es la adecuada.

**TIEMPO QUE OFRECE EL DESPACHO JURIDICO PARA QUE LLEGUE UN ABOGADO AL LUGAR DE LOS HECHOS**



- Esto es que el 100% de los clientes opina que el tiempo considerable para que el abogado llegue al lugar del accidente debe ser en menos de 50 minutos.

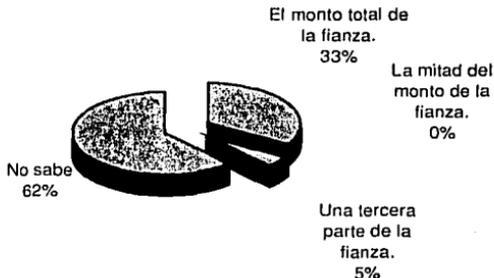
**TIEMPO CONSIDERABLE PARA ACUDIR AL LUGAR DE LOS HECHOS**



- Finalmente, el 62% (26 personas) *Desconoce* si el despacho debe pagar el monto de la fianza que cubre la póliza; el 33% (14 personas) indicó que el despacho *debe pagar el monto total de la fianza* y el 5% (2 personas) señaló que *sólo debe pagar una tercera parte de la fianza*.

### MONTO DE LA FIANZA QUE CUBRE LA POLIZA

31



- Por lo que el 50% (21 personas) opinó que el *pago total de la fianza* le corresponde pagarlo al despacho como uno de los servicios que ofrece y el 50% (21 personas) indicó que *No sabe*.

### EL PAGO TOTAL DE LA FIANZA LE CORRESPONDE PAGARLO AL DEPACHO COMO UNO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE

32

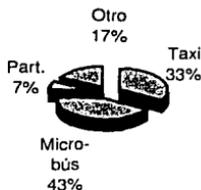


#### 4.6 Cruce de variables

Después de haber expuesto la descripción de resultados, se dará paso a realizar el cruce de las variables sociodemográficas con las de opinión y en algunos casos se efectuó el cruce con reactivos de conocimiento, esto debido a que los encuestados conocían sobre el asunto, sin embargo no requirieron del servicio.

1.- En el reactivo 6 (donde se pregunta el tipo de automóvil que conducen) el 43% (18 personas) de los choferes que manejan un microbús y que tienen contratado el servicio jurídico, reactivo 7 (antigüedad en el servicio) desde hace un año opinaron que la atención del abogado fue excelente, reactivo 10.

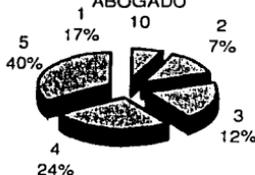
TIPO DE VEHICULO  
6



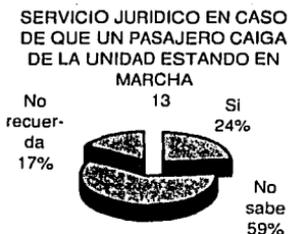
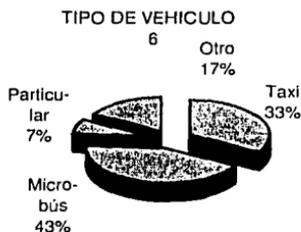
ANTIGUEDAD EN EL SERVICIO  
7



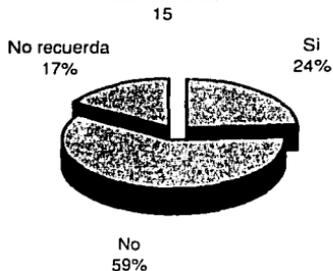
CALIFICACION DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ABOGADO  
10



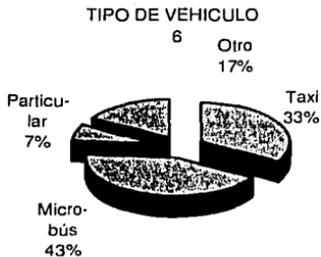
2.- En el reactivo 6, el 17% (7 personas) de los encuestados que conducen o son propietarios de algún otro vehículo no recuerda si el despacho le brindará el servicio jurídico en caso de que un pasajero caiga de su unidad estando en marcha, reactivo 13. De igual manera un porcentaje similar de individuos mencionó no recordar si el despacho les brindará el servicio en caso de encontrarlos con aliento alcohólico, reactivo 15.



**EL DESPACHO BRINDA EL SERVICIO JURIDICO AL CLIENTE EN CASO DE ENCONTRARLO CON ALIENTO ALCOHOLICO**

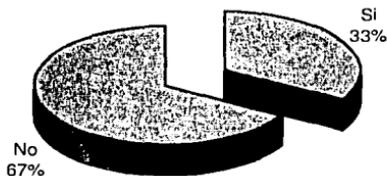


3.- Por otro lado, del reactivo 6, el 33% (14 personas) de los taxistas que han solicitado el servicio una sola vez, reactivo 8 conocen que el despacho les brindará el jurídico aún cuando hayan abandonado el lugar del accidente, reactivo 17.



EL DESPACHO BRINDA EL SERVICIO JURIDICO AL CLIENTE  
AUN CUANDO HAYA ABANDONADO EL LUGAR DEL  
ACCIDENTE

17



4.- Del reactivo 7, el 24% (10 personas) de los encuestados que tienen un año y medio de contratado el servicio jurídico y que opinó que la atención del abogado fue buena, reactivo 10; no recuerda si se le brindará el servicio aún cuando reporte del accidente lo haga después de las 24 horas, reactivo 19.

#### ANTIGUEDAD EN EL SERVICIO

Menos de un año  
5%

1 año  
40%

1 año y medio  
24%

2 años  
31%

7



#### CALIFICACION DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ABOGADO

5  
40%

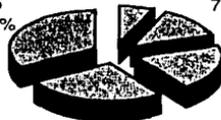
4  
24%

3  
12%

2  
7%

1  
17%

10



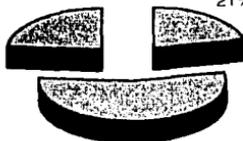
#### EL DESPACHO BRINDA EL SERVICIO JURIDICO AL CLIENTE AUN CUANDO EL REPORTE DEL ACCIDENTE SE HAGA DESPUES DE LAS 24 HORAS

19

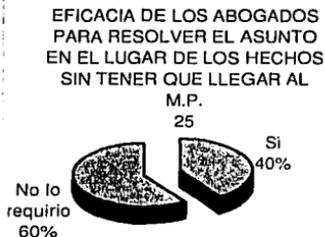
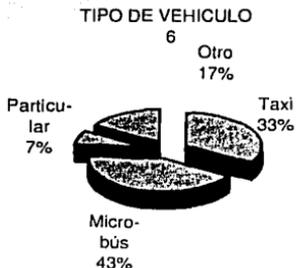
No recuerda  
24%

Si  
21%

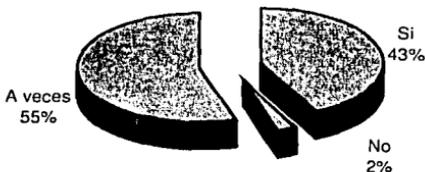
No  
55%



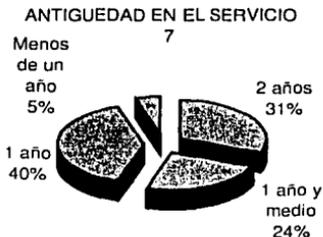
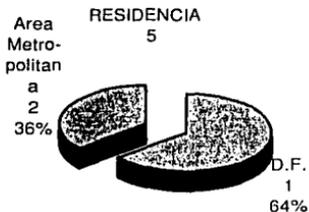
5.- El porcentaje del reactivo 6, 43% (18 personas) de los microbuseros opinaron que los abogados son eficaces para resolver el problema en el lugar de los hechos sin tener que llegar al Ministerio Público, reactivo 25; señalando que es mejor llegar a un convenio con la contraparte y solucionar el asunto en el lugar de los hechos, reactivo 26.



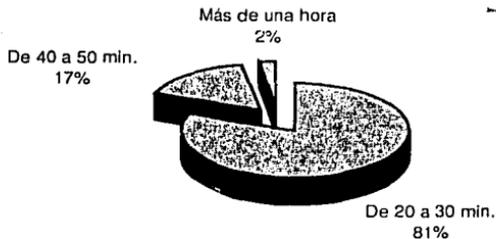
**LLEGAR A UN CONVENIO CON LA CONTRAPARTE Y SOLUCIONAR EL ASUNTO EN EL LUGAR DE LOS HECHOS**  
26



6.- Finalmente, el reactivo 5 referente a la ubicación de los encuestados, el 36% (25 personas) y que han solicitado el servicio una vez, reactivo 7, indicaron que el tiempo idóneo para que un abogado llegue al lugar de los hechos es de 20 a 30 minutos, reactivo 29.



**TIEMPO QUE OFRECE EL DESPACHO JURIDICO PARA QUE LLEGUE UN ABOGADO AL LUGAR DE LOS HECHOS**  
29



**TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

# CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

### I TEORICAS

En las conclusiones teóricas se retomaron conceptos concretos de cada una de las teorías que se destacaron en el capítulo 1, por tanto, la Opinión Pública fue vista desde el ámbito comunicativo y sustentada con las premisas de Junger Habermas (con la Teoría de La Acción Comunicativa, en la Teoría de Los Tres Mundos), Pierre Bourdieu (con la Teoría de Los Campos) y Manuel Martín Serrano (con la teorías General de Sistemas, Social de la Comunicación y de la Mediación Social).

La Teoría de la Acción Comunicativa gira en torno a Tres Mundos, el Objetivo - Decir, Social - del Hacer y el Subjetivo - del Pensar, estos mundos K. Popper los nombró **Eferas de la Acción**, en este caso la premisa de Habermas sirvió para conocer la opinión de los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." del D.F o Area Metropolitana sobre el servicio jurídico que les brindaron en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento, la opinión se ubica en el mundo del Decir, no obstante que los individuos pueden actuar en los tres mundos (Hacer y Pensar).

Estos mundos Pierre Bourdieu los llamó áreas objetivas y subjetivas, la primera es el campo de la *exterioridad*, ahí se ubicó el conocimiento de los clientes del despacho jurídico sobre el servicio que solicitaron y la segunda es el campo de la *interioridad* (el lenguaje) en este caso fue la opinión sobre la calidad del servicio que brinda el despacho, estos mundos pudieron ser estudiados como un sistema debido a que cuentan con elementos organizados.

Lo anterior se sustenta con la Teoría General de Sistemas (T.G.S.), en virtud que un sistema es considerado un conjunto de elementos y señales que cumplen su función comunicativa, donde la información se refiere a un sistema y no a elementos aislados. Por lo tanto, la T.G.S. ayudó a estudiar al despacho como un sistema debido a que presenta elementos organizados, es decir existe un organigrama, departamentos, recursos técnicos y humanos.

Se hace énfasis sobre la función del sistema como método de análisis, ya que tiene la finalidad de explicar la organización del objeto de estudio, el cual presenta la cualidad de estar organizado y sus componentes pueden ser seleccionados, distinguidos y relacionados entre sí.

Martín Serrano señala que los sistemas Histórico, Referencial, Social, Comunicativo y Cognitivo, en este último se ubica a la Opinión Pública, son sistemas abiertos e interactuantes y por presentar estas características son multiafectados.

Por lo anterior y debido a la interdependencia del *Sistema Comunicativo*, principalmente el *Sistema Social*, donde se ubicó a las variables sociodemográficas (sexo, edad, escolaridad, tipo de automóvil, antigüedad del servicio y ocupación) sus elementos también participan en otros sistemas, en el *Sistema Histórico* se ubicó el origen y desarrollo de la empresa, mientras que en el *Sistema Referencial* se situó el servicio jurídico que se ofrece, finalmente la *Opinión Pública es un subsistema* del Sistema Comunicativo y en ella se encuentran los actores [A] (emisor-receptor), Instrumentos [I] (medios técnicos y/o biológicos), expresiones [E] (mensajes) y representaciones [R] (referente).

Por otro lado, la Teoría Social de la Comunicación permitió ahondar en el estudio del Sistema Comunicativo, toda vez que existen interdependencias entre la transformación de la Comunicación Pública y el cambio de las sociedades, además busca leyes generales, categorías universales y modelos predictivos. Asimismo, el desarrollo, función e importancia del Modelo Dialéctico de la Comunicación, permitió conocer que la comunicación es social debido a que se da entre dos o más seres humanos, [A] (encuestador-encuestado), [I] (cuestionario, teléfono), [E] (reactivos del cuestionario), [R] (opinión de los clientes del despacho jurídico sobre el servicio en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento).

De acuerdo con la propuesta de sistemas, la comunicación humana es considerada para su estudio como un sistema finalizado, donde intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas.

Cabe destacar que el paradigma sobre el cual se edifica la Producción Social de la Comunicación es el de la Mediación para el estudio de las relaciones entre sociedad y comunicación.

La Teoría de La Mediación Social permitió interpretar y sistematizar la diversidad de elementos internos de un proceso social. Martín Serrano define a la mediación como la actividad que impone límites a lo que puede ser dicho y a las maneras de decirlo, por medio de un sistema de orden.

Por tanto, en esta investigación es necesario indicar que Martín Serrano al igual que Habermas coinciden en la existencia de tres planos mediados.

1. En la esfera del Hacer, se ubicaron los datos sociodemográficos de los clientes del despacho jurídico [edad, sexo, escolaridad, ocupación, ubicación y antigüedad en la solicitud del servicio].
2. En la esfera del Pensar, se situó el conocimiento de los clientes del despacho sobre el servicio que ofrece.
3. En la esfera del Decir, se ubicó la opinión de los clientes sobre la temática. Esto es lo que dicen que hacen, lo que dicen que piensan y lo que dicen que dicen.

Todo el procedimiento que se llevó a cabo está mediado cognitivamente por el investigador, pues se utilizó un *código* mediador, el **Modelo coercitivo** donde el encuestador como el encuestado se comunicaron de la misma manera poniendo límites a las respuestas de este último, es decir, el encuestado contestó de acuerdo a las opciones que el mismo encuestador le proporcionó.

Por consiguiente, la mediación permite interpretar y sistematizar la diversidad de elementos de un sistema que se constituye al interior de un proceso social, pues sin ésta sistematización (el cuestionario) sería sumamente difícil poder interpretar las respuestas de la población encuestada.

## II METODOLOGICAS

Retomando las teorías mencionadas en el apartado anterior y la opinión que tuvieron los clientes del despacho jurídico del D.F y Area Metropolitana, la cual dependió de las características sociodemográficas y del conocimiento de la temática sobre la calidad del servicio jurídico que brindaron, se explicó la metodología que se siguió para la elaboración del cuestionario

Los datos de está investigación se obtuvieron de la aplicación de un cuestionario vía telefónica, con objeto de conocer la opinión de los clientes sobre el servicio que les ofrecieron en accidentes de tránsito por choque o atropellamiento.

Las preguntas del cuestionario surgieron de la construcción de la Tabla de Especificaciones, la cual fue el instrumento metodológico donde se operacionalizaron los datos del despacho, dicha tabla se elaboró tomando como base tres conceptos importantes: *conocimiento, opinión y datos sociodemográficos*. De éstos se desprendieron las *categorías, indicadores y/o índices* y finalmente los *reactivos* con sus opciones, éstos elementos definieron el contenido de las preguntas del cuestionario que se aplicó.

La función de la Tabla de Equivalencias fue la de ubicar los reactivos numerados de la Tabla de Especificaciones en el orden en el que aparecieron en el cuestionario.

## III TECNICAS

Técnicamente, se permitió decidir el tipo de preguntas que integraron el cuestionario, además de sistematizar los resultados y el análisis de éstos, se utilizó el método cuantitativo con el que se midió el fenómeno social en función de números por medio del instrumento (la encuesta).

Los criterios que se utilizaron para avalar la elección del método se revisó en la construcción de la Tabla de Especificaciones donde se planeó y elaboró el instrumento, se realizó la Arboreación, la Tabla de Equivalencias, la prueba piloto y el cuestionario final.

Los resultados obtenidos se representan en una lectura de datos, donde se muestran gráficas, frecuencias y porcentajes que permitieron conocer que la variable sociodemográfica que más incidió en la opinión de los clientes del despacho jurídico fue la antigüedad del servicio y la ocupación de los clientes.

#### IV TEMATICAS

Una vez concluida la investigación se conoció la opinión de los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V." del D.F y Area Metropolitana, la cual dependió de las características sociodemográficas y del conocimiento de la temática.

Se permitió saber que los clientes desconocen o no recuerdan otros servicios que les brinda el despacho, como el servicio jurídico en caso de que un pasajero caiga de la unidad estando en marcha, al encontrársele con aliento alcohólico, cuando abandonan el lugar del accidente o después de reportar el siniestro pasadas 24 horas.

Otro aspecto a destacar es que los encuestados opinaron que los abogados son eficaces para resolver el problema en el lugar de los hechos sin tener que llegar al Ministerio Público, toda vez que es mejor llegar a un convenio con la contraparte y solucionar el problema ahí mismo.

En lo referente al tiempo en que debe de llegar un abogado luego de solicitar su presencia en el lugar del accidente, los clientes opinaron que debe ser en un tiempo no mayor a los 50 minutos.

Cabe destacar que esta investigación permitió mostrar "una radiografía", de la situación existente al interior y exterior de la empresa; se detectó la desorganización que hay de jefes a subordinados y esto trae como consecuencia deficiencias en el servicio.

Se concluye que la mayoría de los clientes del despacho que contrataron el servicio jurídico son del sexo masculino, su nivel escolar es básico (primaria o secundaria), son propietarios y choferes de las unidades que conducen (microbuseros y taxistas) y tienen un año de contratado el servicio, opinaron que fue excelente el servicio que les brindó el abogado que atendió su accidente.

La investigación proporcionó conocer al director general de la empresa que existe la necesidad de contratar personal externo para realizar estudios de opinión, debido a que se detectaron algunas deficiencias del personal que atiende los siniestros.

Entre las deficiencias detectadas fue el manipuleo de las evaluaciones que realizan los clientes por parte de los abogados, ya que al concluir con su actuación en los siniestros éstos indican en sus reportes que el cliente quedó satisfecho del servicio que recibieron.

Finalmente, se comprobó que los clientes no toman en cuenta la información que les ofrecen, no leen las cláusulas del contrato, ni conocen los servicios a los que tienen derecho, como el de recibir asesoría vía telefónica o el servicio jurídico en caso de encontrarse con aliento alcohólico, reportar el accidente después de transcurrir 24 horas, abandonar el lugar de los hechos o en caso de que un pasajero caiga de su unidad o vehículo estando en marcha.

## ALCANCES Y LIMITES

Los alcances obtenidos en esta investigación es que se permitió estudiar un pequeño fragmento de la realidad a partir de la opinión de la población a la que se le aplicó la encuesta. Asimismo, se recurrió a una metodología confiable para conocer esa realidad, de tal manera que este estudio pueda dar pie a la realización de otros y a partir de esto se puedan generar cambios, sugerir tácticas, estrategias, programas, etc., en todos los ámbitos de la sociedad.

Los estudios de *Opinión Pública* permiten sondear a diversos grupos sociales para conocer sus preferencias y de esta manera satisfacer sus necesidades ante la diversidad empresas u organizaciones que ofrecen bienes o servicios.

Por lo tanto, se logró el objetivo de esta investigación conocer la opinión de los clientes del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", sobre el servicio jurídico que le brindaron en accidentes de tránsito ocurridos por choque o atropellamiento, quienes indicaron que éste fue excelente.

Después de presentar los resultados del estudio que se realizó en el despacho jurídico se precisó que la investigación fue satisfactoria para el *cliente* (gerente general) que contrato los servicios del investigador, debido a que se presentó un perfil del desempeño de los abogados y las fallas que presenta el servicio que brindan, no obstante que esto no fue el objetivo de la investigación.

Con base en la opinión de los clientes del despacho se detectó que existe una gran deficiencia en la comunicación para mantener informados a sus clientes, ya que éstos desconocen o no recuerdan otros servicios que les ofrece la empresa.

Por lo anterior, se sugirió realizar una campaña de difusión de los servicios que ofrece el despacho, recordar y adelantar a sus clientes sobre el vencimiento de su póliza, todo esto con el fin de satisfacer y cubrir sus necesidades para mantener su preferencia ante la diversidad de empresas que ofrecen este tipo de servicios.

Asimismo, es conveniente mantener una constante comunicación con los clientes vía telefónica, por lo que es recomendable contratar los servicios de una persona que actualice la base de datos.

Se sugiere de igual manera una constante capacitación del personal para mejorar la selección de éste, además de utilizar un lenguaje apropiado para proporcionar la información correspondiente de los servicios que ofrece el despacho debido a que confunden la póliza del servicio jurídico con el seguro contra daños.

*BIBLIOGRAFIA*

*HEMEROGRAFIA*

## BIBLIOGRAFIA

- BENEYTO, Juan. *La opinión pública, teoría y técnica*. Madrid. Tecnos. 1969.
- BELL, Martín L. *Mercadotecnia. Conceptos y estrategias*. México, Continental, 1985.
- DALE Ernest. *Como planear y establecer la organización de una empresa*. México, Reverte, 1970.
- EARL, Bable. *Métodos de investigación por encuesta*. México, F.C.E. 1982.
- GARCÍA Ferrando, Manuel. *Introducción a la estadística en sociología*. España: Alianza Universidad Textos, 1989.
- HABERMAS, Junger. *Historia y crítica de la opinión pública*. Barcelona. Gustavo Gili. 2da. edición. 1981.
- HARRINGTON, H.J. *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Tomo 4, Mc.Graw-Hill. 1990.
- IYENGAR, Shanto, KINDER, Donald. *Televisión y Opinión Pública*. Edit. Gernika.
- KIMBALL, Young. *La opinión pública y la propaganda*. México. Paidós. 1993.
- LÓPEZ, Ocampo, Patricia. *La opinión pública: un enfoque mediacional*. México. UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, tesis de licenciatura, 1996.
- LÓPEZ Romo, Heriberto. La metodología de la encuesta, en Galindo Cáceres, Jesús (coord.). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: CONACULTA-Addison Wesley Longman, 1998.

- MARTÍN, Serrano, Manuel. *La mediación social*. Madrid. Akal, editor. 1996.
- MARTÍN, Serrano, Manuel. *La Producción Social de la Comunicación*.
- MARTÍN, Serrano, Manuel. *Teoría de la comunicación I, epistemología y análisis de la referencia*. México. UNAM, ENEP-Acahualtlan. 1991.
- MATTELART, Armand y Michele. *Historia de las teorías de la comunicación*. España. Paidós. 1997.
- PAYNE, Adrián. *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. México, 1976.
- RIVANEDEIRA, Prada, Raúl. *La Opinión Pública, Análisis, Estructura y Métodos para su estudio*. México. Trillas. 1992.
- ROJAS Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales* México: Plaza y Valdés, 1992.
- SPEIR, Hans. *El desarrollo histórico de la opinión pública. Los medios de comunicación social*. México. Taller Abierto. 1993.

## HEMEROGRAFIA

"Sueño y alcohol: malos consejeros de la conducción". Suplemento Autopistas de El Universal. Año 1, Núm. 37, (sábado 31 de marzo de 2001), pp. 10-11.

## ENTREVISTA

Pérez Estrada Fernando, Historia del despacho "Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.", 25 de enero del 2001.

*A N E X O S*



# PROTECCION JURIDICA 2001 S.A. de C.V.

México, D.F. a 6 de febrero de 2001

**Maestro. Héctor Jesús Torres Lima**

**PRESENTE**

Por medio de este conducto hago constatar que la **C. MARTHA PATRICIA PEREGRINO RODRÍGUEZ**, me ha presentado su proyecto de investigación, "*Estudio de Opinión Pública de los clientes del despacho 'Protección Jurídica 2001, S.A. de C.V.'; del D.F. y Area metropolitana sobre el servicio jurídico que brinda en accidentes de tránsito por choque, volcadura o atropellamiento*". Con el presente trabajo la **C. Peregrino** tiene la finalidad de obtener su título en la Licenciatura de Periodismo y Comunicación Colectiva, motivo por el que estoy en la mejor disposición de apoyar.

Por su atención gracias.

ATENTAMENTE

  
LIC. FERNANDO ESTRADA PEREZ

# FE DE ERRATAS

Se realizaron algunas correcciones de cambio de palabras y se eliminaron párrafos repetidos.

En la parte introductoria, párrafo diez donde decía el mundo Objetivo-Del Hacer y De lo Social del Decir, debe ser *Objetivo-del Decir y de lo Social del Hacer*.

En el párrafo trece de la misma parte introductoria donde dice Metodología se agregó "*para la elaboración del cuestionario*".

De iguala manera en el párrafo quince donde dice Levantamiento de datos se agregó "*y Análisis de resultados*".

En la conclusiones párrafo dos en la primera línea donde decía Objetivo-Del Hacer y De lo Social del Decir, debe ser *Objetivo-del Decir y de lo Social del Hacer*.

En esa mismo apartado se suprimieron los párrafos 8 y 9 debido a que la información se repitió.