



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

**LA OPINIÓN PÚBLICA DE LOS PADRES DE FAMILIA DE EDUCACIÓN
BÁSICA DEL COLEGIO HARVARD HIGH SCHOOL CON RESPECTO A LOS
SERVICIOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS QUE OFRECE LA
INSTITUCIÓN.**

**SEMINARIO-TALLER EXTRACURRICULAR
DE OPINIÓN PÚBLICA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PERIODISMO Y COMUNICACIÓN
COLECTIVA**

PRESENTA

LILIANA VARENKA DOMÍNGUEZ PICHARDO

ASESOR: LIC. MARÍA VENUS ARMENTA FRAGA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGOSTO DE 2006

**El saber se construye con
Amor...**

A mi Madre
A mi Padre
por todo el apoyo
y por su amor constante.

A mi Héctor
A mi Renata
por sus sonrisas que
me impulsaron a seguir...

A Sergio por su apoyo y
reflexión constante.

A mis hermanos por su cariño...
A mi Abuelita y tías por su amor...
A mi familia por su entusiasmo...
A Ivanelly por su amistad...
A mis amigas...

Gracias profesores y compañeras
del seminario por todo lo
vivido.

ÍNDICE

Introducción

Capítulo I

Marco Conceptual

- 1.1 Teoría General de sistemas
- 1.2 Modelo general de sistemas
- 1.3 Modelo dialéctico de la comunicación
- 1.4 El subsistema de la opinión pública
- 1.5 Teoría de la Mediación Social
- 1.6 La investigación de las encuestas
- 1.7 Perspectivas actuales de la Opinión Pública

Capítulo 2

Marco Contextual

- 2.1 Antecedentes históricos de Colegio Harvard High School dentro del Grupo CEDVA
- 2.2 Misión
- 2.3 Visión
- 2.4 Filosofía del grupo
- 2.5 Valores
- 2.6 Reglamentos internos del Colegio Harvard High School
- 2.7 Organigrama del Colegio Harvard High School
- 2.8 Funciones para cada departamento / persona
- 2.9 Servicios académico / administrativos del colegio
- 2.10 Justificación del tema
- 2.11 Características de la población

Capítulo 3

Metodología de la elaboración del cuestionario

- 3.1 Sistema hipotético
- 3.2 Relación del Marco Conceptual con la Tabla de Operacionalización
- 3.3 Elaboración de la tabla de operacionalización.
- 3.4 Criterios de arboreación
- 3.5 Tablas de equivalencias
- 3.6 Cuestionario previo
- 3.7 Reporte de prueba piloto

Capítulo 4

Levantamiento de datos

- 4.1 Características de la población
- 4.2 Tipo de levantamiento de datos
- 4.3 Reporte de levantamiento
- 4.4 Lectura de datos
- 4.5 Análisis de resultados

Conclusiones
Bibliografía

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación, se realiza un estudio de opinión pública de los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School del ciclo escolar 2005-2006 con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones que ofrece la institución. La directora del plantel, Licenciada Larisa Hernández Alvarado, solicitó dicho estudio, ya que la institución desde hace seis años no ha logrado el cometido de aumentar la matrícula, factor que se ha vuelto problemático para la directora y molesto para los dueños del Grupo CEDVA, al que pertenece la escuela.

Desde el año 1973, el presidente del grupo Ingeniero Jorge Contreras Caballero, se inició en el ramo de la Mecánica Automotriz Diesel y Gasolina capacitando técnicos en esta área. Con esta experiencia, crea el Centro de Estudios Diesel y Vehículos Automotores, en donde la labor reconocida es, principalmente, en el ramo automotriz.

Al cabo de 7 años se fundó un plantel en la ciudad de Ecatepec, Estado de México y a partir de 1983 se han puesto en operación 16 escuelas de mecánica en gasolina y diesel, desde nivel Técnico hasta Ingeniería.

El grupo CEDVA tiene diferentes planteles en varios estados del país, con aproximadamente 34 años de haber sido creada, cuenta en la actualidad con 37 planteles distribuidos en diferentes ciudades distribuidos en el interior de la república (Estado de México, Pachuca, Celaya, San Luis Potosí, Querétaro, Aguascalientes, Torreón, Veracruz, Morelia, León, Monterrey y Guadalajara). Su oferta es formar técnicos en mecánica automotriz diesel y gasolina, pero el grupo se diversifica abarcando las áreas de Computación con Inglés, Cultura de Belleza, Enfermería y Puericultura, todos ellos a nivel bachillerato tecnológico; Primaria, Secundaria, Preparatoria con sistema incorporado a la UNAM; incluyendo estudios profesionales con mas de diez Licenciaturas e ingenierías, además de la

formación de operadores de tractocamión y autobús, con un total de 70 mil egresados hasta el año 2005.

En septiembre de 1998 el colegio Harvard High School inicia sus actividades, el primer año del nivel medio básico se inicia con 30 alumnos; al año siguiente se abren inscripciones para primero y segundo con grupos de 20 alumnos cada grado. Para el tercer año se realizan inscripciones para todos los grados con buenos resultados ya que en todos ellos hay una población promedio de entre 6 y 10 niños.

Desde entonces situaciones adversas y varios altibajos hicieron que este plantel cambiara cuatro veces de director y como consecuencia, que la plantilla de docentes se modificara constantemente.

En este tiempo al frente de su dirección fue asignada la Licenciada Gabriela Huitrón Fuentes quien laboraba en el bachillerato en Enfermería del Grupo CEDVA, duró en este puesto 2 años. Durante los años siguientes fue constante la entrada de directores que solo llegaban para no dejar vacío el puesto, pues no se hizo ningún nombramiento oficial frente a profesores, padres de familia ni personal administrativo.

El último cambio se realizó hace tres años cuando, quien era la directora de nivel primaria, fue nombrada con el mismo cargo, pero también del nivel de secundaria. En esta etapa, el cambio de administración obligó la salida de gran parte del personal entre ellos los profesores; como resultado, se inició una campaña de desprestigio entre los padres de familia y los profesores afectados.

Todos estos factores influyeron negativamente en la población de padres y estudiantes; difundiéndose las situaciones negativas que se suscitaban en la escuela afectando directamente en la matrícula. Así el plantel bajó en cantidad sus inscripciones reduciendo su matrícula.

La permanencia y estabilidad de las escuelas particulares, dependen de la cantidad de inscripciones que logren y la conservación de su matrícula, en este aspecto influye totalmente la calidad de los servicios académicos que los colegios ofrecen. Desde las instalaciones, los elementos necesarios para el desarrollo del estudiante, hasta el desempeño académico de los docentes. Por su lado, el área administrativa comparte el compromiso frente a los padres de familia, en donde el servicio deja algún sentimiento bueno o malo en la persona que lo solicita.

Sin duda puede ser de mucha utilidad a la institución conocer la opinión de quienes contratan a la institución, acerca de la calidad de sus servicios y así poder modificar todo aquello que afecte la imagen y credibilidad del colegio ante sus clientes.

Por ser el ambiente laboral en donde me desenvuelvo, reconozco que las instalaciones y servicios que se promete a los padres es lo que realmente esperan encontrar para la educación de sus hijos, ya que el pago de una colegiatura compromete a dar el servicio que se ofreció. Por tal motivo, la investigación se realiza para conocer si los servicios se han cumplido de acuerdo a lo que se comprometió la institución.

Es necesario, entonces, conocer la opinión pública que tienen los padres de familia sobre la escuela en donde estudian sus hijos para así precisar cuáles son las causas que los motivan a inscribirlos y saber todos aquellos factores que disgustan, aspectos que se han descuidado o han pasado inadvertidos a la vista de los directivos para coadyuvar en esos puntos que falta mejorar en la escuela.

Se entiende como Opinión pública: "El conjunto de expresiones que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad, producida por los actores miembros de un grupo social específico, a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público".

El fundamento de la presente investigación está en la Teoría General de Sistemas, para conocer la definición, organización y funcionamiento de un sistema en donde se plantea que el sistema es una entidad real y método de análisis; permite la ubicación del Sistema Comunicativo como un sistema abierto, interactuante y multifacetado por otros sistemas: el histórico, referencial, social y el cognitivo.

Retomando los postulados de la Teoría General de Sistemas y de la Teoría Social de la Comunicación, se permite explicar el objeto de estudio de la opinión pública al ser parte de un subsistema del sistema comunicativo y compartir sus elementos. En tanto, la Teoría de la Mediación Social permite dar orden e interpretar a los elementos que intervienen en ese proceso.

Para ubicar el estudio, se utiliza El Sistema Comunicativo que posee ciertas características y elementos; de la misma forma, con la teoría en el Modelo Dialéctico de la Comunicación sabremos como se relacionan, distinguen y seleccionan los componentes, así nos permite señalar al sistema comunicativo con sus componentes estructurantes.

El presente estudio se aborda desde la perspectiva de que la opinión pública y la naturaleza comunicativa comparten elementos estructurantes (actores, instrumentos, expresiones y representaciones), en donde la comunicación sirve para que el hombre exprese sus emociones, pensamientos y experiencias con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas.

Para los fines que persigue esta investigación el procedimiento a emplear será la metodología general de la Opinión Pública. Sin olvidar, que sólo puede ser ejercida, entendida y analizada a partir de la expresión y deja ver el consenso o disenso de los asuntos de interés público.

El problema general ¿Cuál es la opinión pública de los padres de familia de Educación Básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones que ofrece la institución? es la hipótesis nula porque no se sabe cuáles son los motivos reales de inscripción, de bajas y disminución de matrícula en la institución.

La variable independiente es: opinión pública de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios e instalaciones.

Las variables dependientes son: **Servicios académicos** que ofrece la institución :

- Nivel académico (desempeño docente y trato al alumno)
- Educación personalizada
- Asesoría Psicopedagógica
- Escuela para padres
- Tae kwon do
- Inglés certificado
- Concursos internos y externos
- Formación de hábitos y valores

Servicios Administrativos:

- Trámites escolares (documentación, inscripción, colegiatura)

Instalaciones:

- Mantenimiento.
- Instalaciones:
- Biblioteca
- Cooperativa
- Laboratorio de computación
- Laboratorio de física y química
- Canchas, patios, baños
- Mobiliario

Para saber quienes son los padres de familia que inscribieron a sus hijos en el colegio durante el ciclo 2005-2006, es necesario obtener el Marco muestral, que se refiere al listado que comprende a los elementos de la población a estudiar el cual está conformado por 79 padres de nivel primaria y 59 en nivel secundaria.

Para realizar el levantamiento de datos, resulta útil emplear el censo, es decir, el conteo completo de los elementos de la población; puesto que la población es pequeña y se puede acceder a toda ella para recabar la información en un momento específico.

La técnica empleada para recolectar las opiniones de la población es la encuesta, un cuestionario elaborado de acuerdo a los servicios académico / administrativos e instalaciones ofrecidas por el colegio. Para ello, Se consideraron como conceptos a estudiar:

- *conocimiento* (producto del aprendizaje)
- *opinión* (expresión de lo que el encuestado dice que sabe)
- *datos sociodemográficos* (características del grupo social de la población)

Para validar la elección del método, se utilizaron los siguientes criterios:

- *La tabla de especificaciones*, que sirve para hacer accesibles los conceptos que determinan la construcción del cuestionario.
- *Criterios de arboreación*, que es la forma en como se acomodaron los reactivos.
- *Tabla de equivalencias*, para conocer la ubicación del reactivo tanto en el cuestionario como en la tabla de operacionalización

Como resultado del proceso descrito, se obtiene el cuestionario previo para aplicar la prueba piloto que determina su funcionalidad y si es necesario, la corrección del instrumento (cuestionario).

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo en la institución ubicada en calle Vicente Guerrero no. 8 en San Cristóbal, Ecatepec en el Estado de México, entre el 3 y el 11 de Diciembre del 2005.

En el primer capítulo se encuentra el marco conceptual, en donde se explica la teoría que da sustento a la investigación y los conceptos que se relacionan para la explicación del fenómeno. Su base teórica la encuentra en la Teoría General de Sistemas que escribe Manuel Martín Serrano en su libro Teoría de la Comunicación que servirá para conocer la definición, organización y funcionamiento de un sistema.

Se explican los dos postulados, la Teoría General de Sistemas y la Teoría Social de la Comunicación para explicar el objeto de estudio de la opinión pública y los elementos con los que se relaciona. En tanto que la Teoría de la Mediación Social permitirá dar orden e interpretar a los elementos que intervienen en el proceso social.

Para el segundo capítulo, se realizó el marco contextual, la historia de la institución, la misión, visión, reglamentos de alumnos y padres, cartas compromiso de padres y alumnos, reglamentos para profesores y las características de la población que inscribió a sus hijos, así como el organigrama del colegio y las funciones de cada departamento / persona.

En el tercer capítulo, se describe la metodología que se empleó para la elaboración del cuestionario, misma que comprende la enunciación del sistema hipotético, la relación de la tabla de operacionalización con el apartado teórico, la elaboración de la tabla de operacionalización (la tabla de operacionalización sirve para hacer accesibles los conceptos que determinan la construcción del cuestionario poder observar los elementos que determinan su construcción). Este proceso comprende:

- La definición de un concepto que es representación literaria, es una actividad intelectual.
- La definición de categorías que representan el análisis de los componentes del concepto, también llamados aspectos o dimensiones del concepto.
- La definición de indicador que es la medida única y unívoca de las categorías.
- Los criterios para la ordenación de los reactivos,
- El esquema de arboreación para verificar cada una de las preguntas que tienen un pase a la hora de contestar el instrumento.
- La tabla de equivalencias para no realizar el trabajo desordenado.
- El cuestionario previo.
- La prueba piloto
- y el cuestionario corregido y preparado para obtener los resultados deseados.

En el cuarto capítulo se describe el proceso de levantamiento de datos de la investigación, es decir, la aplicación de la encuesta; para ello se definen los criterios de aplicación utilizados para la recolección de la información y características de población, también se especifica el tipo de levantamiento de datos que se adecuó a este estudio de Opinión Pública. Se realizaron tablas con datos generales sobre cada reactivo, después se organizó la base de datos para sacar las variables sociodemográficas (en esta investigación las variables fueron de género, edad y escolaridad).

Los requisitos para poder resolver el cuestionario fueron:

- Haber inscrito a su hijo en cualquier grado de primaria o secundaria, en el presente ciclo escolar (2005-2006) del colegio Harvard High School.
- Aparecer ante los registros del colegio.
- Ser el padre o madre del niño(a).
- Estar al corriente en el pago de colegiaturas.

También se realizó el análisis de resultados mediante gráficas que pretende establecer una lectura más clara de los datos obtenidos con sugerencias basadas en los reglamentos del colegio. El análisis aquellos que indican deficiencia o falla en algún servicio; esta selección de los reactivos se basó en aquellos en que su opinión fue negativa considerando valores numéricos del 1 al 5.

En el apartado de conclusiones se explica el trabajo realizado a nivel teórico, metodológico y todo el proceso técnico para la obtención de datos. La comprobación de las hipótesis alternativas con los resultados ya obtenidos.

En el apartado teórico se retoman los postulados que le dan fundamento a la investigación realizada: la Teoría general de Sistemas, el Modelo Dialéctico de la Comunicación y la Teoría de la Mediación Social.

En el apartado metodológico se estableció el Sistema Hipotético como parte de la investigación, proponiéndose varias hipótesis que se realizaron y a partir de la hipótesis nula , se confronta con las hipótesis de resultado.

Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a las variables, se explican en cuanto a frecuencia de conocimiento y opinión más baja.

CAPÍTULO 1

1. Marco Conceptual

Para dar inicio a este capítulo es necesario explicar la teoría que da sustento a la presente investigación, que se fundamenta en la Teoría General de Sistemas que escribe Manuel Martín Serrano en su libro Teoría de la Comunicación que servirá para conocer la definición, organización y funcionamiento de un sistema. En donde se plantea el sistema como entidad real y como método de análisis. Este sistema posee ciertas características y elementos que lo constituyen.

De la misma forma con esta teoría sabremos como se relacionan, distinguen y seleccionan los componentes de un sistema, así nos permite señalar al sistema comunicativo con sus componentes estructurantes: Actores, Expresiones, Instrumentos y Representaciones; que son expuestos por Manuel Martín Serrano en el Modelo Dialéctico de la Comunicación.

El Modelo General de Sistema, permite la ubicación de el Sistema Comunicativo como un sistema abierto, interactuante y multifacetado por otros sistemas por otros sistemas: el histórico, referencial, social y el cognitivo.

Retomando estos dos postulados, la Teoría General de Sistemas y la Teoría Social de la Comunicación permitirá explicar el objeto de estudio de la opinión pública, al ser ésta un subsistema del sistema comunicativo y compartir sus elementos estructurantes. En tanto que la Teoría de la Mediación Social permitirá dar orden e interpretar a los elementos que intervienen en el proceso social.

No podemos olvidar el hecho de que la comunicación sirve para que el hombre exprese sus emociones, pensamientos, experiencias con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas.

La opinión pública se observa a través de la expresión y permite el consenso o disenso de los asuntos de interés público, siempre que las personas compartan el mismo referente y puedan decir algo sobre este.

Es por esto que la opinión pública sólo puede ser ejercida, entendida y analizada a partir de la expresión.

1.1 Teoría General de sistemas

Se considera que un modelo pretende estudiar la comunicación como un sistema general cuando quiere formular principios teóricos o metodológicos, que serían válidos para su posterior aplicación, la aportación de la Teoría de Sistemas que aporta Manuel Martín Serrano establece que el sistema debe estudiarse como una entidad real y mediante el análisis será posible determinar que elementos pertenecen al sistema o si sólo se trata de agregados.

Este apartado retoma los conceptos expuestos en el seminario de Titulación de Opinión Pública.¹

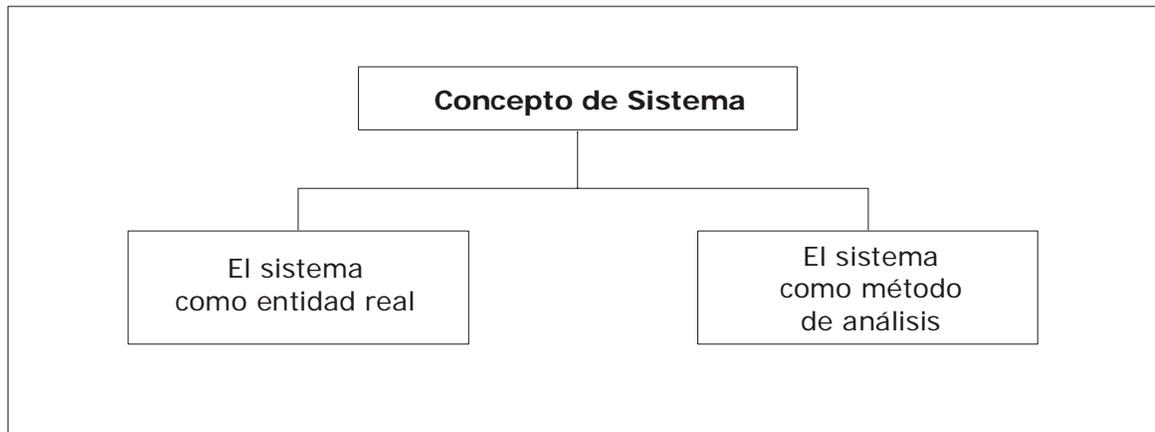
La Teoría General de Sistemas explica la existencia de conjuntos de elementos que se encuentran organizados, denominándolos sistemas, y propone un método de análisis que permite identificar los códigos de relación que los elementos guardan entre sí y para con el sistema; por lo cual plantea estudiar al sistema a partir de la identificación que hace de él como entidad real, para así analizar su organización, en función de la selección, diferenciación y relaciones que guardan los elementos componentes del sistema.

¹ Este apartado se desarrolla con base en los materiales proporcionados en el Taller-seminario de Opinión Pública F.E.S. Acatlán 2005.

1.1.1 Concepto de sistema

Al mencionar el concepto de sistema es necesario hacerlo desde dos aspectos esenciales, el sistema como entidad actual y como método de análisis. El conjunto de elementos organizados se le denomina sistema, y por ende a cada un elemento se le reconoce como componente del sistema.

El sistema como *entidad real* :“El término sistema cuando se utiliza para designar entidades reales se opone al término agregado. Un sistema y un agregado igualmente conjuntos, es decir, entidades que se constituyen por la presentación de más de un elemento, la diferencia entre ambos consiste en que el conjunto de los elementos de un sistema, una organización de la que carecen los elementos de un agregado”.² (ver esquema 1)



Esquema 1. Retomado del material del Seminario-Taller de Opinión Pública, FES Acatlán, 2005.

² Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación.

1.1.2 Análisis de la organización de los sistemas

Un objeto de estudio está organizado y es sistema cuando sus componentes:

- a) Han sido seleccionados
- b) Se distinguen entre sí
- c) Se relacionan entre sí.

Para analizar sistémicamente³ a una entidad real es necesario que los elementos se encuentren organizados dentro del sistema. El análisis sistémico busca explicar la organización del conjunto convertido en objeto de estudio. Dicha organización será descubierta en función de tres propiedades que determinan a los componentes de un sistema.

1.1.3 Componentes de un sistema.

“Un componente pertenece a un sistema cuando su existencia es necesaria para que funcione o permanezca dicho sistema. Un ejemplo de esto es la pertenencia del elemento expresiones en el sistema opinión pública, la presencia de este elemento es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal”.

A la relación entre componentes y el sistema, se le llama implicación .

1.1.3.1 Selección de los componentes de un sistema

Según Martín Serrano⁴, la implicación del elemento en el sistema puede ser:

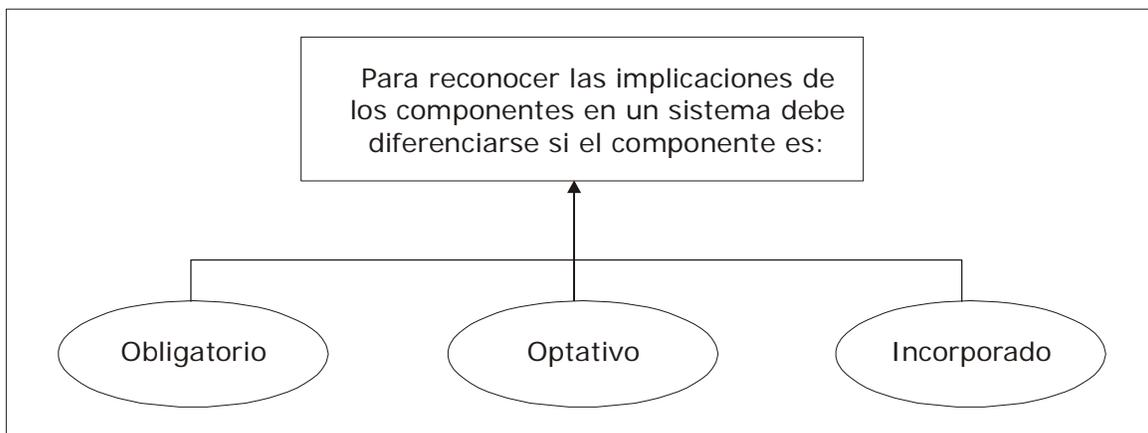
³ En la Teoría General de Sistemas el concepto sistémico se refiere al análisis que se realiza en este tipo de estudio.

⁴ Martín Serrano. Teoría de la Comunicación. P. 97

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

La flexibilidad de un sistema depende de la obligatoriedad de los componentes que lo conforman, es decir, todos sus componentes son obligatorios, entonces el sistema es rígido. Por lo tanto, si un sistema está integrado en su mayoría por sus componentes optativos, no es rígido, se le denomina elástico.

También existen elementos de un sistema llamados incorporados y son aquellos que aparecen frecuentemente en el sistema, pero no están implicados en éste. Requieren del sistema pero éste puede quitarlos sin sufrir cambios. (Ver esquema 2)

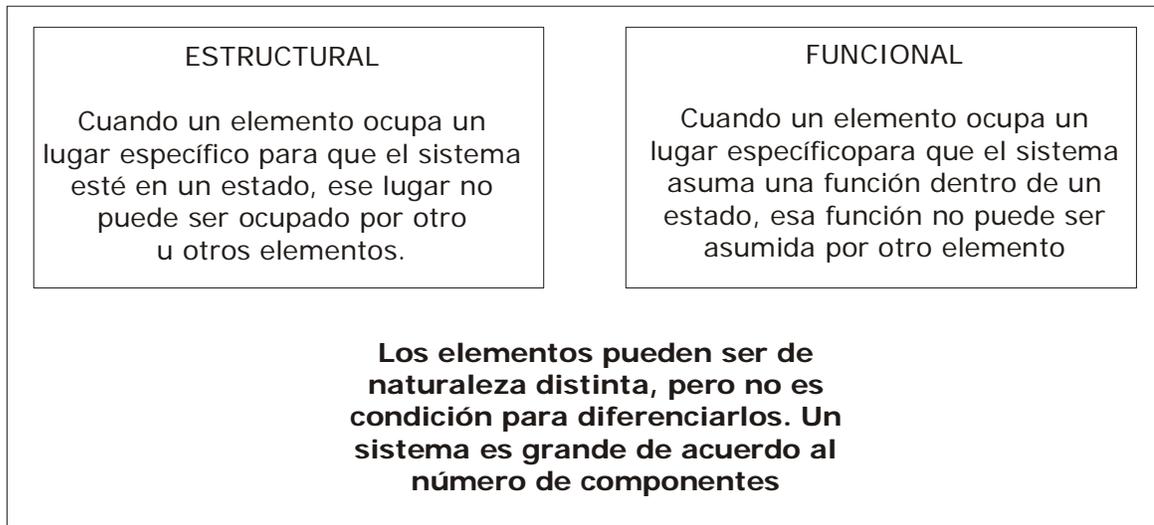


Esquema 2. Retomado del material del Seminario-Taller de Opinión Pública, FES Acatlán, 2005.

1.1.3.2 Distinción 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: (Ver esquema 3)



Esquema 3. Retomado del material del Seminario-Taller de Opinión Pública, FES Acatlán, 2005.

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”⁵

A esta distinción entre los componentes se le llama *diferenciación*.

Existen dos tipos de diferenciaciones la estructural y la funcional:

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

⁵Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación.98-99.

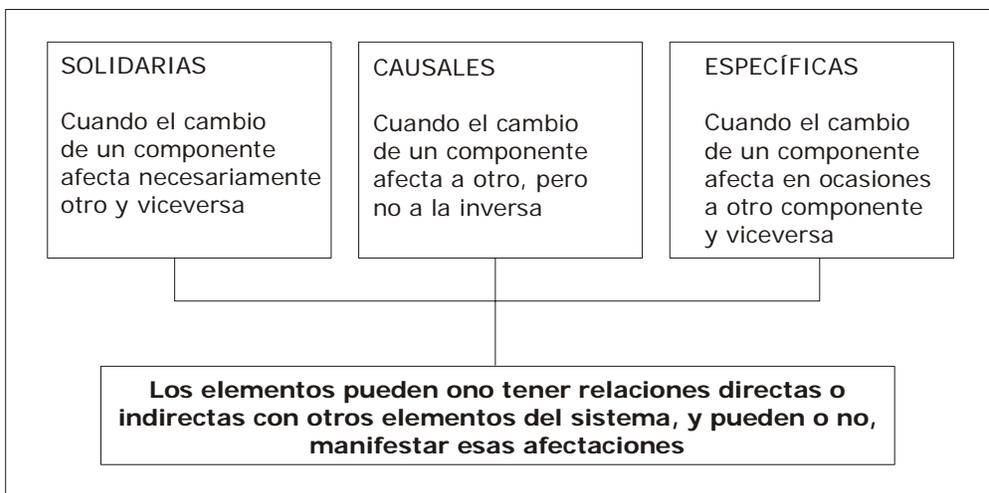
- ~ Funcional. Cuando un elemento ocupa un lugar para que el sistema contemple una función dentro de un estado, esa función no puede ser ocupada por otro elemento”.⁶

Estos elementos pueden ser de naturaleza distinta, pero no es condición para diferenciarlos. Se considera grande un sistema de acuerdo al número de sus componentes.

1.1.3.3 Relación entre los componentes de un sistema

Se considera la definición de componente como: “Un componente pertenece a un sistema dado cuando las relaciones que establece con otro u otros componentes del sistema son necesarias para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema. A estas relaciones se les llama *dependencias*, indicando con ello que el estado de cada componente del sistema se ve afectado por otro u otros componentes, y viceversa”.⁷

Son tres las *dependencias* que pueden existir entre los componentes de un sistema (ver esquema 4).



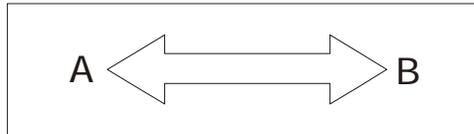
Esquema 4. Retomado del material del Seminario-Taller de Opinión Pública, FES Acatlán, 2005.

⁶ Ibid., p.99

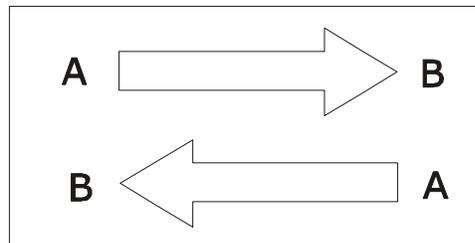
⁷ Ibid., p.100-101.

Como ya se vio en el esquema son tres las dependencias de los componentes del sistema.

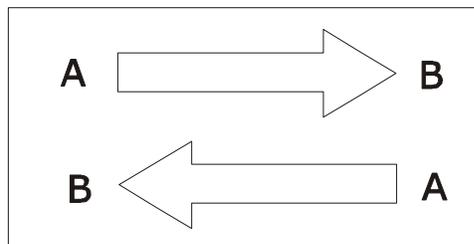
- ~ "Solidarias. Cuando el cambio de un componente afecta necesariamente a otro y viceversa.



- ~ "Causales. Cuando el cambio de un componentes afecta a otro, pero no a la inversa.



- ~ "Específicas. Cuando el cambio de un componente afecta en ocasiones a otro componente y viceversa."⁸



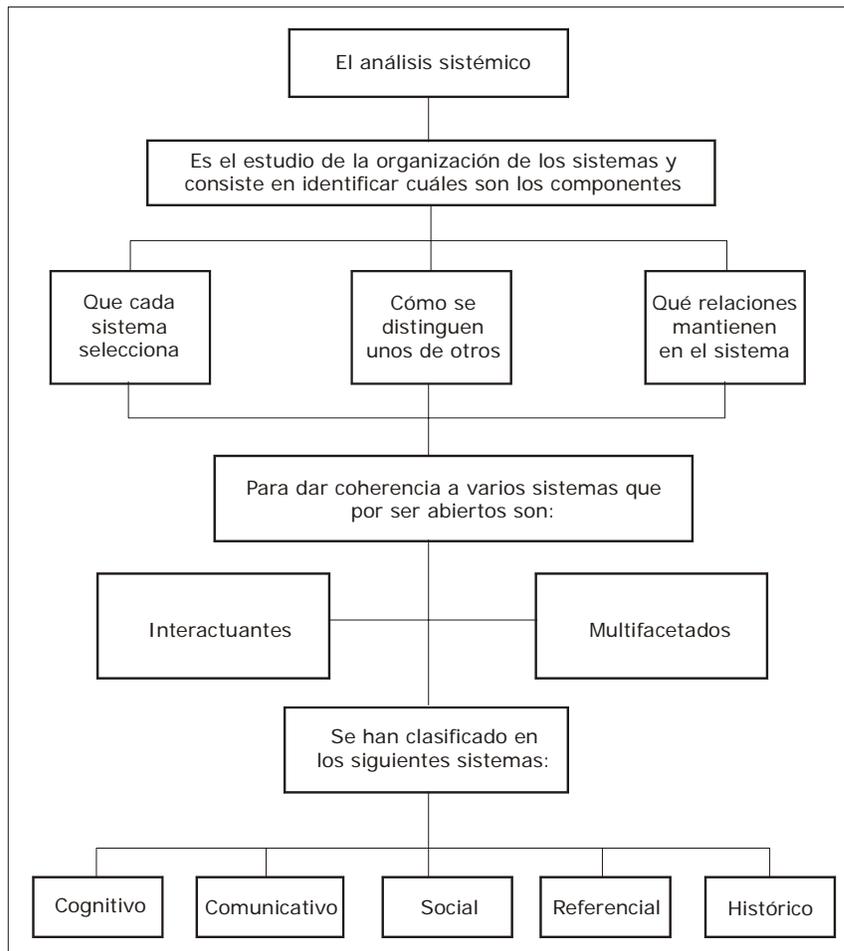
Estos elementos pueden o no tener relaciones directas o indirectas con otros elementos del sistema y pueden o no manifestar esos problemas.

⁸ Información retomada de los materiales del Seminario-taller, FES Acatlán, 2005.

1.1.4 El análisis sistémico

Es el estudio de la organización de los sistemas y consiste en identificar cuáles son los componentes

“El análisis sistémico se realiza cuando se quiere expresar que hay un sistema en el modelo, para llevarlo a cabo es necesario conocer cómo es el sistema, de qué manera funciona, cuáles son sus componentes implicados en forma obligatoria u optativa, sus diferencias estructurales o funcionales, sus dependencias solidarias, causales o específicas que se relacionan entre sí”.⁹ A continuación se expresa en el siguiente esquema:



Esquema 6. Retomado del material del Seminario-Taller de Opinión Pública, FES Acatlán, 2005.

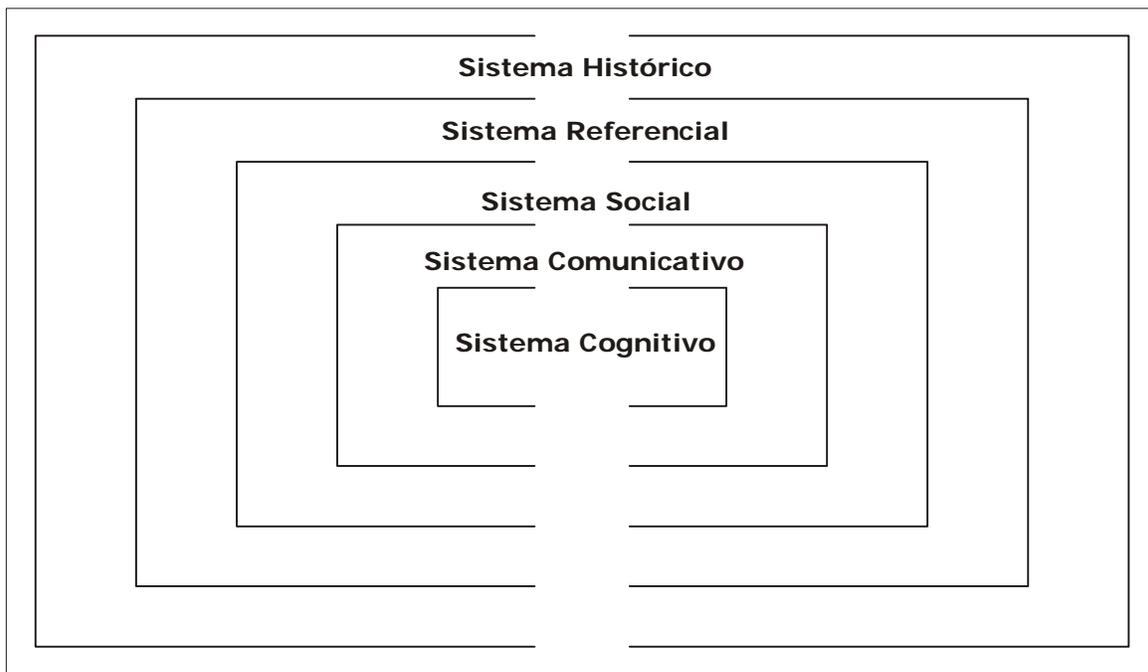
⁹ Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. P.103.

1.2 Modelo General de Sistemas

Martín Serrano propone que la comunicación humana presenta todas y cada una de las características que identifican a los sistemas, por tal motivo permiten estudiar los intercambios de información como procesos que ocurren en el interior de un sistema.

“El sistema de Comunicación no es completamente autónomo, funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas y a su vez, el propio sistema de comunicación afecta el funcionamiento de los otros sistemas, con los que está relacionado”.¹⁰

En el siguiente esquema se puede observar que el sistema Comunicativo, es uno de los cinco sistemas con los que interactúa y relaciona.



¹⁰ Martín Serrano, Rafael. Teoría de la comunicación. p. 100
Esquema 7, Modelo General de Sistemas.

¹⁰ Martín Serrano, Rafael. Teoría de la comunicación .p.160

Sistema Histórico: se refiere al espacio-tiempo en que se ubica el individuo. El referente puede ser atemporal. En el análisis sistémico incorpora a la historia del objeto de estudio.

Sistema Referencial: denomina a todo lo que se nombra, es decir, a todo lo que existe sea tangible o intangible. En cuanto al análisis, se constituye por la filosofía institucional.

Sistema Social: integra el conjunto de relaciones sociales que implican comportamientos. Metodológicamente atiende la estructura organizacional.

Sistema Comunicativo: este sistema se compone por actores, expresiones, instrumentos y representaciones.

Sistema Cognitivo: se refiere al mundo interno y se conforma de tres estructuras básicas súper yo, ello y yo. El yo es la parte consciente de un individuo, el ello es la estancia psíquica donde se enfoca el placer y en el súper yo está el deber ser y las normas sociales.

Los sistemas son abiertos y se interrelacionan entre sí, por lo cual deben seleccionarse los elementos y observarse el tipo de implicación, obligatoria u optativa, que generan.

1.3 Modelo dialéctico de la comunicación

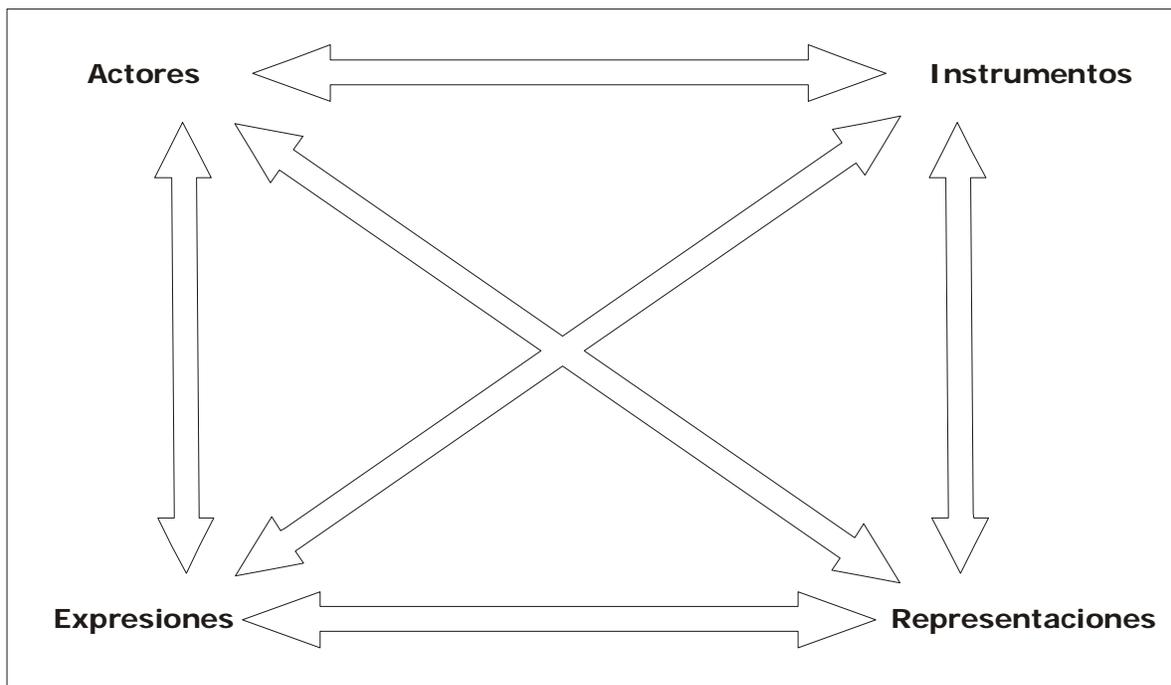
El sistema de Comunicación esta constantemente relacionado con otros sistemas, principalmente el social, con el que también comparte sus elementos.

Manuel Martín Serrano propone un modelo de análisis para identificar los distintos componentes que intervienen en el Sistema comunicativo, identificar las interdependencias con el Sistema Social y aclarar las relaciones que establece con los referentes, en el Sistema Referencial.

Se ubican en el sistema de comunicación: aquellos componentes que, por su naturaleza, están implicados en el propio sistema de comunicación (aunque pueden formar parte de otros distintos):

- Actores
- Expresiones
- Instrumentos
- Representaciones

Y los encontramos representados en el Modelo Dialéctico de Comunicación, ubicado en el siguiente esquema.



Esquema 8, Modelo Dialéctico de la Comunicación.

1.3.3 Componentes del sistema

En un sistema sus componentes siempre tiene relación, no importa quienes son, como son o que intercambian; mientras esto les permite ordenar los datos de su realidad cercana. Así como también el hecho de que si es falso o verdadero su intercambio verbal. Solo importan sus expresiones para ser analizadas.

1.3.3.1 Actores

En este modelo, la condición de actor viene referida a la situación de estar directamente implicado en la producción, el consumo o la distribución de comunicación.¹¹

- A) “Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores.
- B) “Las personas físicas por cuya mediación técnica unos actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo incluya, excluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros actores”¹²

1.3.3.2 Instrumentos

Todos los aparatos biológicos o tecnológicos que pueden acoplarse a otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales.¹³

¹¹ Son actores los sujetos en la comunicación y no aquellos, aunque sean personas, que no son objeto de una comunicación. Por otro lado, nada se opone a que un objeto de referencia además asuma directamente el papel de actor.

¹² Martín Serrano, Manuel. Teoría de la Comunicación. P. 161

¹³ Martín Serrano, Teoría Social de la Comunicación, p.163

Los instrumentos de comunicación se organizan en sistemas de amplificación y traducción de señales, constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor como mínimo.

Los biológicos son: aparato fonológico, el aparato motriz, el cuerpo.

Los tecnológicos se dividen en dos:

- Amplificadores: aquellos que no modifican la naturaleza de la señal por ejemplo: el micrófono.
- Traductores: aquellos que cambian o traducen señales acústicas, luminosas electromagnéticas en otra materia o energía, por ejemplo: televisión, la radio, el telégrafo, Internet.

1.3.3.3 Expresiones

Mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los individuos que forman al grupo social acerca del tema en debate., son las expresiones.

Son sustancias: “cualquier cosa de la naturaleza, cualquier objeto fabricado o cualquier organismo vivo. Son sustancias expresivas las materias informadas o, si se prefiere, cualquier entidad perceptible por algún sentido de Alter, sobre la cual Ego a realizado un trabajo expresivo.

Las sustancias expresivas: cuando son energizadas poseen la capacidad de generar señales, es decir, de modular las energías que pueden afectar a los sentidos de algún ser vivo

“Una sustancia esta informada cuando pueden representar diferencias perceptibles o puede adoptar diferentes estados perceptibles y algunas de esas diferencias o de esos estados designan algo para alguien. Cada variedad o estado

distinto (respecto a otra variedad o estado) es una expresión (distinguible respecto a otras expresiones)”¹⁴

Una sustancia informada: es aquella que puede presentar diferencias perceptibles o puede adoptar diferentes estados perceptibles y algunas de esas diferencias o de esos estados designan algo para alguien. Cada variedad o estado distinto (respecto a otra variedad o estado) es una expresión (distinguible respecto a otras expresiones).¹⁵

1.3.3.4 Representaciones

“Es una organización de un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo, en un modelo que posee algún sentido para el usuario o usuarios de esa representación”.¹⁶

TIPOS DE REPRESENTACIONES

Las representaciones se diferencian según su uso:

a) Representaciones que son modelos para la acción. Dan a la información un sentido que afecta el comportamiento.

b) Representaciones que son modelos intencionales. Dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

c) Representaciones que son modelos para la cognición. Dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.¹⁷

¹⁴ Martín Serrano, Teoría Social de la Comunicación, p.165

¹⁵ Las relaciones existentes entre los distintos estados expresivos y las distintas designaciones se denominan articulaciones.

¹⁶ Martín Serrano, Teoría Social de la Comunicación, p.167-168

¹⁷ Martín Serrano, Teoría Social de la Comunicación, p.168

“Se debe destacar que no es posible comunicar si el trabajo expresivo de Ego y el trabajo preceptor de Alter, no están guiados por las representaciones. Incluso la comunicación se hace ineficaz cuando las representaciones que guió el trabajo expresivo de Ego no se corresponde con la que rige el trabajo perspectivo de Alter.”¹⁸

La comunicación sirve para que el hombre exprese sus emociones, pensamientos, experiencias, con el fin de que sean escuchadas, conocidas y tal vez aceptadas.

Si el hombre no expresa sus opiniones, estas no serán conocidas; es decir, una necesidad no expresada no puede obtener su satisfactor social.

En conclusión, las expresiones emitidas por los miembros de un grupo social es lo que importa a la opinión pública.

1.4 El Subsistema de la Opinión Pública

La opinión pública es un subsistema perteneciente al Sistema Comunicativo, ya que comparte con él a sus elementos estructurantes

La Opinión pública es un sistema real, tiene elementos que han sido distinguidos seleccionados y relacionados entre sí.

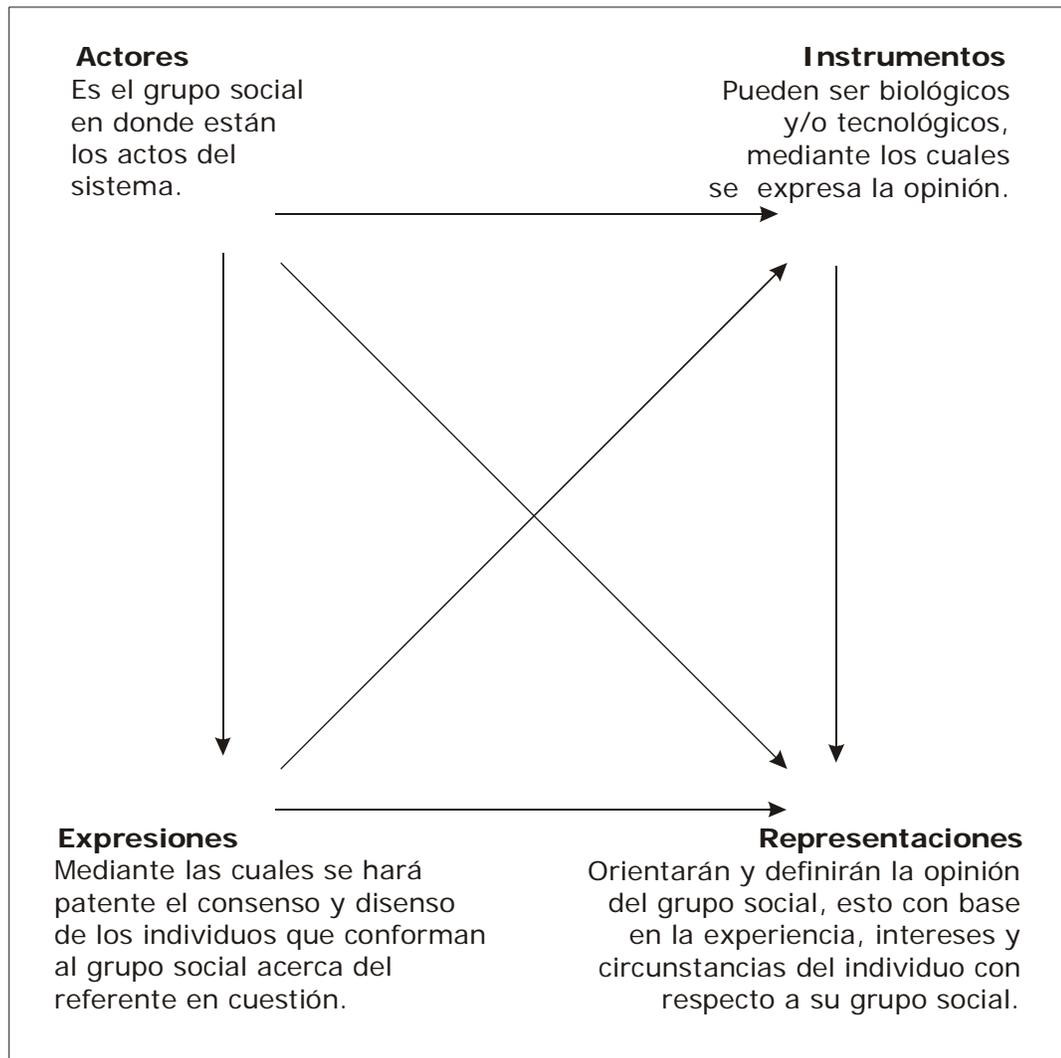
1.4.1 Componentes de la Opinión Pública

En el subsistema de la Opinión pública los componentes ser representan en el siguiente esquema formado por:

- Actores

¹⁸ Martín Serrano, Teoría Social de la Comunicación, p.168

- Instrumentos
- Representaciones
- Expresiones

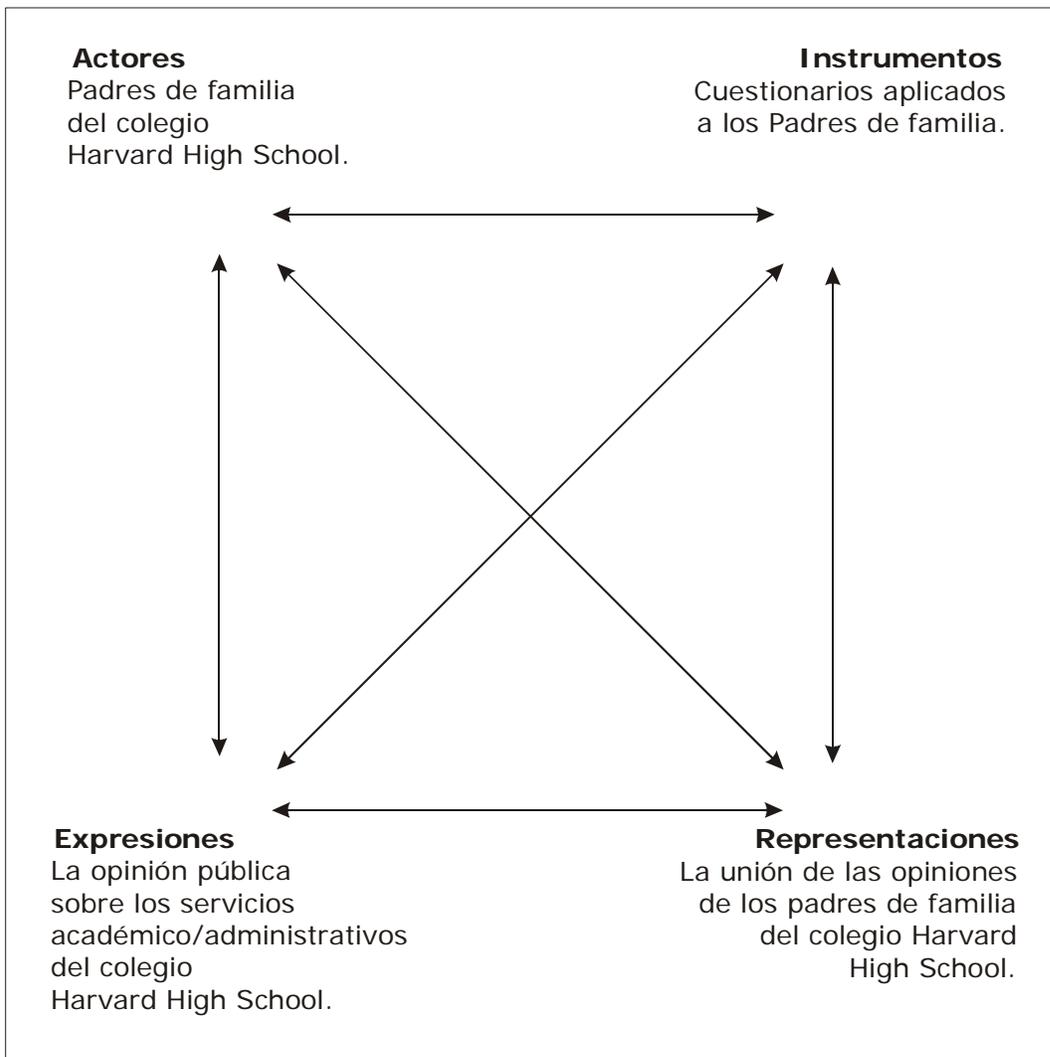


Esquema 9.

1.4.2 Identificación de los elementos de la opinión Pública en el referente por estudiar

El presente estudio de Opinión pública se abordará desde el enfoque de la naturaleza comunicativa, en el siguiente esquema se identifican los componentes del subsistema de opinión pública en el referente a estudiar.

La opinión pública de los padres de familia de Educación Básica del *Colegio Harvard High School* con respecto a los servicios académico- administrativos que ofrece la institución.



Esquema 10.

1.4.3 Referentes Públicos

El código que utilizan los medios de comunicación masiva, está en función de los siguientes referentes públicos. Por lo tanto la opinión pública se puede generar sobre ciertos referentes de los cuales se tiene interés y por tanto afectan de una a otra forma al grupo social.¹⁹

- Muertes
- Guerra
- Enfermedades
- Religión
- Forma de vida
- Política
- Economía
- Educación
- Relaciones sociales
- Medios de comunicación
- Emociones

Cada uno de los referentes tiene tres variables:

1. El grado de afectación a la sobrevivencia.
2. El número de afectados
3. La cercanía a los receptores

1.4.4 Concepto de Opinión Pública

Se entiende como Opinión pública :”El conjunto de expresiones que no necesariamente tienen la misma dirección, ni intensidad, producida por los actores

¹⁹ Retomado de los materiales del Seminario-taller de Opinión pública, FES Acatlán, 2005.

miembros de un grupo social, específico, a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público”²⁰

Las alternativas escritas en los reactivos del cuestionario, se entienden como la dirección en que el grupo social decida la respuesta que va a dar, y por intensidad, aquella que se mide con la cantidad o porcentajes que tenga cada una de esas direcciones.

1.4.5 Características de la Opinión Pública

Sus características que distinguen a la opinión pública como un subsistema del sistema comunicativo se citan a continuación:

- Cumple con la condición de ser un entidad real.
- Los elementos que la constituyen como sistema son: Actores, Expresiones, Instrumentos y Representaciones.
- Es un tipo de expresión (con las características que estableció Sócrates) por lo que es un subsistema del sistema de la comunicación.
- Está conformada por opiniones de individuos que no necesariamente tienen la misma dirección ni intensidad.
- Se da entre los miembros de un grupo social.
- Tiene como referentes a los temas públicos.

1.5 Teoría de la Mediación Social

La Teoría de la Mediación Social permite dar un orden a los conceptos, hechos, cosas que se han estado dando de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades actuales.

²⁰ Concepto proporcionado al interior del Seminario-taller de Opinión pública. FES Acatlán, 2005.

Dado que se consideran como actividades mediadoras a la comunicación y por ende a la opinión pública, es necesario definir qué se entiende por mediación y por modelos culturales y sociales de la mediación.

Manuel 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.”²¹

Por lo tanto se dice: “Cada sociedad esta interesada en transmitir y conservar el conjunto de sistemas de orden mediante las cuales impone una determinada visión del mundo.

Se trata de que el sistema de orden no cambie, aunque cambien los objetos que sirven para transmitir el repertorio de mensaje”²²

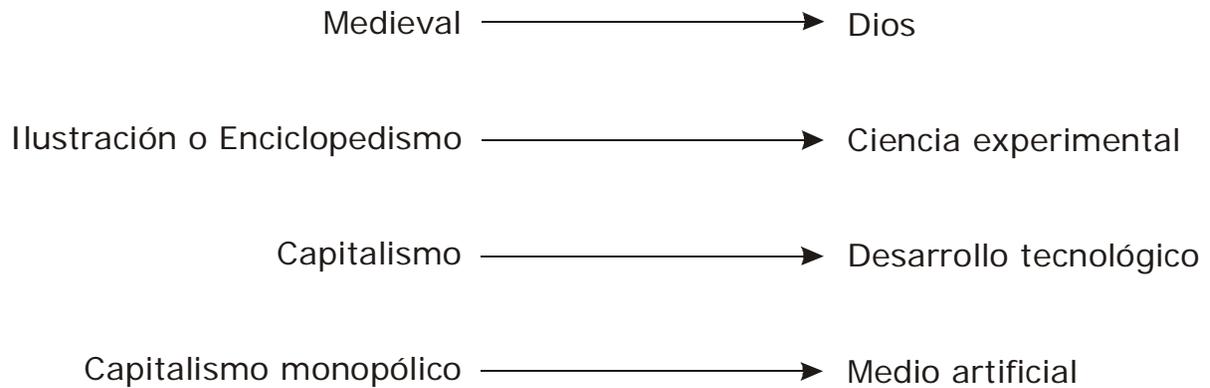
Las instancias mediadoras que consideran a toda aquellas instancias normativas que podrían ser estudiadas desde el punto de vista de la Teoría de la Mediación, en cuanto a los procesos sociales, son:

- La clase social como instrumento de mediación entre la estructura de producción y las relaciones de producción.
- La política como un instrumento de mediación entre los recursos y las aspiraciones.
- La educación como un instrumento de mediación entre los recursos y los comportamientos.
- La psicoterapia psicoanalítica como instrumento de mediación entre los instintos y la socialización.

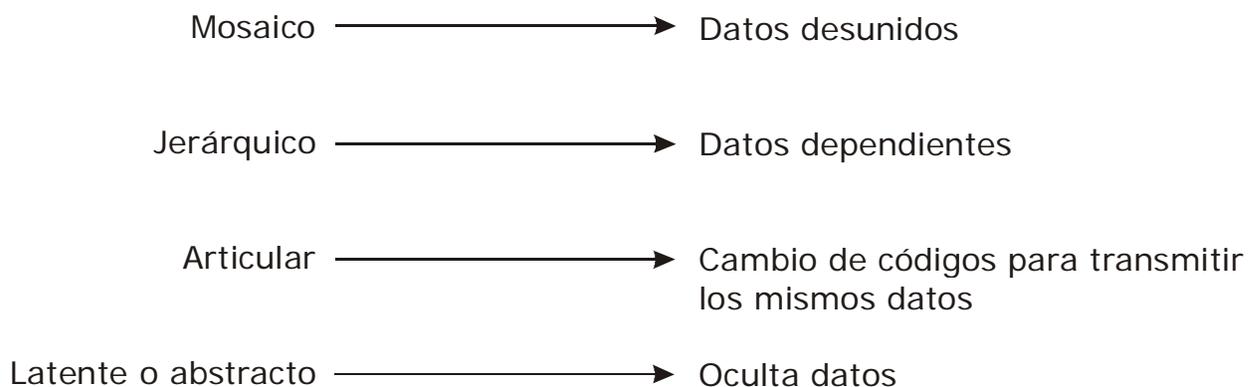
²¹ Martín Serrano, Manuel. *La Mediación Social*, p. 54

²² Martín Serrano, Manuel. *La Mediación social*, p.54

Serrano propone los Modelos Mediacionales para interpretar las relaciones sociales, por una parte cuatro modelos culturales que hacen una interpretación histórica del acontecer.



Y por otra parte, señala cuatro modelos sociales utilizados para interpretar al mundo:



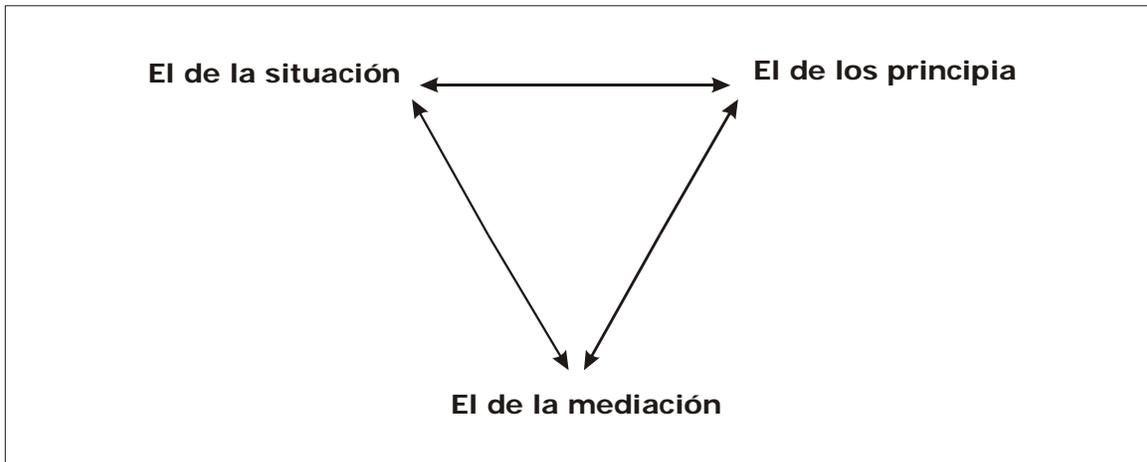
1.5.1 Planos Mediacionales

Cada sociedad está interesada en transmitir y conservar el conjunto de sistemas de orden mediante los cuales impone una determinada visión del mundo.

Se trata de que el sistema de orden no cambie, aunque cambien los objetos que sirven para transmitir el repertorio de mensajes.

Cuando un mensaje genera tal impacto que el receptor no puede organizar la información de acuerdo con los esquemas de interpretación convencionales se dice que existe disonancia entre la información y el acontecer, aquí tienen lugar diversos planos para reducir la disonancia.

“La disonancia ha sido descrita por Festinger (1957) como un estado de incomodidad o tensión producido por la concurrencia de dos elementos cognoscitivos. Igualmente aceptados por el sujeto, que lleva los sujetos afectados a realizar algún esfuerzo por restablecer la consonancia”.²³



Esquema 11. Planos Mediacionales

²³ Concepto retomado del material del Seminario-taller de Opinión pública, FES Acatlán, 2005.

1.5.1.1 Plano de los Principia

Constituido por las circunstancias cuya preservación es fundamental para la preservación del grupo, bienes de producción, normas, etcétera.

1.5.1.2 Plano de la Situación

Está constituido por los cambios que el acontecer opera en la realidad social, un suceso que afecta al grupo, una norma que cambia, un código nuevo, etcétera.

1.5.1.3 Plano de la Mediación

Es el plano cognitivo en el que se verifica un proceso de interacción entre los dos planos.

1.6 La investigación de las encuestas

La investigación contemporánea mediante encuestas es producto básicamente, en el siglo XX, de investigadores norteamericanos como Samuel A. Stouffer y Paul F. Lazarsfeld.

Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y preparar a jóvenes científicos sociales quienes participaron y crearon instituciones de gran importancia como: El Centro Nacional de la Opinión, de la Universidad de Chicago, el Centro de investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan y el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de California en Berkeley.

En la actualidad existen institutos similares en universidades por todo Estados Unidos y ahora en países Latinoamericanos como Brasil y México.

Samuel A. Stouffer fue uno de los pioneros en la investigación al aplicar métodos empíricos a los problemas sociales, empezando con análisis de los efectos de la depresión en los Estados Unidos, y la compilación de datos tocantes a la condición de los negros norteamericanos durante los treinta.

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

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

El legado de Stouffer continúa en los diseños de estudio actualmente utilizados, métodos de muestreo, diseños de cuestionario, lógica de análisis, entre lo más importante.

A la Oficina del Censo de los Estados Unidos, se debe la contribución que radica a los aportes al campo del muestreo y la recolección de datos. Ha desempeñado un papel de singular importancia en la creación de definiciones estandarizadas para muestreo y métodos para aplicar estas definiciones de campo.

Por su parte, Paul F. Lazarsfeld, también considerado pionero de la investigación por encuestas, específicamente la comunicación política, desarrolló técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas sociales.

También, empleó el equipo mecanizado procesador de datos para elucidar y formalizar la lógica del análisis de encuestas. Formó el centro permanente de investigaciones de los métodos de encuesta, empezando con la organización de la Oficina para Investigación Social Aplicada, en la Universidad de Columbia.

1.6.1 Origen y virtudes de la encuesta

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

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

Los métodos de investigación por encuesta facilitan la apertura de la ciencia, ya que incluye la recolección y cuantificación de datos, que se convierten en fuente permanente de información.

Además de que es posible analizar un dato determinado de encuesta poco después de ser recabados y encontrarse, se confirma una teoría particular de la conducta social.

Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, deben adoptar una actitud determinista.

Por lo tanto, en la práctica, los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico. Porque su formato permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de tales explicaciones lógicas.

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

1.7 Perspectivas Actuales de la Opinión Pública

Existen diversas instituciones, empresas, organismos, los propios gobiernos y hasta múltiples ciencias recurren cada vez con mayor frecuencia a los estudios de opinión pública, no sólo para diagnosticar, explicar y planificar acciones sino también para tomar decisiones importantes que pueden modificar o no su situación actual.

La utilidad de los estudios de opinión pública efectuados en diversos sectores sociales representa la aplicación de métodos y técnicas precisas, y con ciertos grados de confiabilidad.

Se retoman otras perspectivas de la opinión pública, proporcionadas en el Seminario-taller de Opinión pública:

1. En la actualidad quienes producen la opinión y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población total y cada vez menos en términos relativos, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios impresos o electrónicos, es decir, dependen de su visibilidad.
2. Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas, que hacen de las opiniones un asunto de competencias en saberes especializados.
3. Los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la opinión pública, devienen en verdaderos intermediarios, también con intereses propios, entre la clase política y quienes la sustentan, y entre éstos y el gran público.
4. La actual esfera pública está fragmentada. Por un lado, perduran los individuos semejantes al ciudadano clásico de la ilustración, informados, interesados, orientados por el arquetipo racional y con acceso a los medios de comunicación, que participan de la discusión pública: son los periodistas, los expertos, los políticos, algunos empresarios y profesionistas, entre otros. En la parte, casi como una muda

audiencia, se amontona el público en su mayoría desinteresado y desinformado, o si quiere, informado o interesado a medias.

5. Quienes dicen sustentar la opinión pública transitan las parejas de la esfera pública clásica, los de la opinión pública ilustrada; en tanto, la audiencia de la política y de la información sobre asuntos públicos, la inmensa mayoría de la población adulta, despliega sus opiniones como opinión popular a través de los registros de encuestas.

6. Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta; a lo más, registran lo que llama disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen, verbalmente, que harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia.

7. Las encuestas se hacen, se publican, se organizan, almacenan y se usan como Anclas de verdad. Y a pesar de las peculiaridades de la opinión popular, dicho uso no resulta tan exagerado, pues su medición, cuando se hace con seriedad, registra con los márgenes de precisión y confianza que las técnicas probabilísticas permiten cuantificar, las preferencias públicas con el acierto que la experiencia ha documentado sobradamente, más aún tratándose de cuestiones electorales e competencias democráticas.

8. Pensar que en general el público miente a los encuestadores, o que la mayoría de las agencias de investigación fabrican resultados, carece de sustento empírico. Ciertamente un entrevistado puede exagerar o minimizar, exhibir u ocultar y a veces simplemente mentir en determinados temas y circunstancias, pero buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias y temas, para anticiparse a sus efectos. A su vez, sin duda que hay agencias de investigación, como en cualquier otra actividad humana, dispuestas facturar datos a la medida del solicitante, pero son

los menos y en el mercado de la credibilidad, principal activo de la bolsa demoscópica, terminan naufragando.

9. La opinión política que registra una encuesta tampoco agota el conocimiento de lo político, el que es más complejo que los dichos de los individuos acerca de sí y de sus relaciones, pues se considera que la realidad social se estructura en diversos momentos: el cultural, el de la conciencia práctica y el de la conciencia discursiva. El primero, el paraje de los significados sociales, debe entenderse mediante un esfuerzo hermenéutico. El segundo, el de la conciencia práctica, es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participada, que informan lo que hacen los grupos e individuos, y cómo lo hacen, cuáles son sus usos y cuáles sus costumbres. Y por último, el campo de la conciencia discursiva, tiene en las entrevistas, estructuradas o no, pero también en el registro de mensajes, sus técnicas de indagación propias.

10. Los registros de la opinión popular en materia política, es decir las encuestas, dan cuenta de una dimensión de la relación que las personas guardan con el sistema político, pero subsisten otras que sólo pueden penetrarse a través de técnicas de investigación diferentes. En otras palabras, mal haríamos si pensamos que la encuesta agota la complejidad de la vida política de los individuos, por simple que éste sea. Pero mal haríamos también, si pensamos que la encuesta nada desentraña.

1.7.1 Vertientes actuales

La opinión pública está planteada desde dos vertientes:

1. Aquellos que tratan de conocer la opinión pública de algunos grupos sobre un tema específico utilizan métodos y técnicas que permiten conocer con cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social dicen que piensan o hacen.

2. Aquellos que tratan de hacer una teoría de la expresión de la Opinión Pública buscan aclarar cómo el cambio de las sociedades ha interactuado con las expresiones de la opinión de los diversos grupos sociales.

El estudio público a desarrollar se ubica en la primera vertiente, ya que a través del cuestionario y la encuesta se conocerán las expresiones y representaciones de los padres de familia del Colegio Harvard High School.

1.7.2 Lo que no es opinión pública

Hablar en la actualidad sobre Opinión pública puede ser común, principalmente en los medios de comunicación, no obstante, no todo de lo que ahí se dice es opinión pública, como se puede ver a continuación:

- El proceso de investigación, Opinión pública manifiesta.
- Lo que dicen algunos analistas sobre la opinión pública, "Opinión publicada".
- Las llamadas telefónicas que los televidentes o radioescuchas hacen a las estaciones: comentarios del público.
- La comunicación pública, Comunicación social en la que la distribución se produce y distribuye por el recurso a un sistema de comunicación especializada en el manejo de la información que concierne a la comunidad como conjunto.
- La comunicación interpersonal.

1.7.3 Diferencias entre los sondeos y encuestas

Es necesario diferenciar al sondeo de la encuesta, ya que mientras el primero se realiza someramente, el segundo lleva a cabo toda una metodología justificada y estructurada.

El *sondeo* se refiere a las preguntas que se hacen a algunas personas sobre temas públicos cuyo levantamiento de datos es azaroso y sin validez metodológica.

Se caracteriza por:

- Ser azaroso
- Carecer de método
- No permitir generalizaciones
- Abordar temas de interés público
- Formulación sencilla y breve
- Ser utilizado por los medios de comunicación masiva por su facilidad y bajo presupuesto
- Emplearse con fines informativos o ideológicos
- Usarse frecuentemente en el periodismo actual
- No da cuenta de la realidad social.

La *encuesta* se realiza por el método de la entrevista y consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, a través de un cuestionario estructurado sobre un determinado tema.

En cuanto a sus características se puede señalar:

- La se emplea para realizar estudios de opinión pública
- El instrumento que emplea la encuesta, es el cuestionario, tomando en consideración la hipótesis y sus variables, marco conceptual, teórico, objetivos de la investigación.
- Toma en consideración un objeto de investigación, una hipótesis, variables, marco conceptual y marco contextual
- La elaboran especialistas en el tema y los investigadores sociales
- Requiere de método para validar los resultados mediante la operacionalización de variables, selección de la muestra, etc.

1.7.4 Diferencias entre el modelo de la ilustración y el actual.

- A. En el modelo clásico de la ilustración, la opinión pública resulta de la agregación de opiniones individuales emitidas por ciudadanos informados que ocupan la esfera pública en calidad de iguales, todos ellos críticos, atentos al quehacer gubernamental, que generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en diarios, folletines, cafés, grupos de discusión, entre otros sitios públicos, con el supuesto de que terminará imponiéndose el mejor argumento.

- B. En la actualidad, la opinión pública se conoce por la mediación y exhibición de encuestas en donde los individuos, en su mayoría, desinformados y desinteresados en la cosa pública, que no generan sino que absorben una agenda de discusión y expresan sus respuestas en monosílabos a no complicadas preguntas sobre dichas circunstancias.

CAPÍTULO 2

2. MARCO CONTEXTUAL.

El grupo CEDVA es una organización que abarca varias áreas de la educación, su fundador el Ingeniero Jorge Caballero Contreras, dentro de las diferentes instituciones que tiene el grupo, se encuentra el Colegio Harvard High School que ubica la primaria y secundaria. Desde su fundación en 1973 como el Centro de Estudios Diesel y Vehículos automotores, se ha ido expandiendo en diferentes áreas.

La preocupación del Centro Educativo Grupo CEDVA desde hace 30 años, ha sido siempre orientar, guiar, preparar y formar gente que se desarrolle profesionalmente en el sector laboral en armonía con valores humanos, conocimiento científico y vocación para ofrecer egresados con una educación de excelencia.

En 1973 nació una institución educativa sólida de prestigio y vanguardia; desde entonces han puesto en operación 16 escuelas de mecánica gasolina y diesel. Grupo CEDVA se diversifica abarcando las áreas de computación con inglés, cultura de belleza, enfermería, puericultura, licenciaturas en Derecho, Administración e Informática y la formación de operadores de tractocamión y autobús, contando en la actualidad con 37 planteles. Y sólo apenas hace seis años abrió el colegio Harvard High School con primaria y secundaria en Ecatepec, Estado de México.

Como parte de la investigación es importante mencionar y la forma en como son sus inicios. Es importante aclarar que la información es escasa y la poca que hay es retomada del Manual de Calidad 2000 perteneciente a la institución. La institución si bien es pequeña ha logrado abrirse camino dentro el área educacional y ha logrado tener aciertos dentro de la enseñanza.

2.1 Antecedentes históricos del Centro de Estudios Diesel y Vehículos Automotores. CEDVA

El ramo de la educación particular es una de las más abundantes, pero pocos lo hacen con calidad y excelencia. Hace aproximadamente 34 años el presidente del grupo: Ingeniero Jorge Contreras Caballero, inició en el ramo de la Mecánica Automotriz Diesel y Gasolina, capacitando técnicos en esta área; con dicha experiencia, crea el **Centro de Estudios Diesel y Vehículos Automotores**.

El grupo CEDVA empezó sus actividades en julio de 1973, su fundador para entonces es el único dueño de la institución. Este centro es considerado como la matriz logrando afiliarse a los gremios más importantes como:

A.S.E.: Servicio de Excelencia Automotriz de Estados Unidos

F.E.N.A.T.A.: Federación Nacional de Talleres Automotrices.

A.M.D.A.: Asociación de Especialistas de Diesel.

A.D.S: Asociación de Especialistas de Diesel.

A.T.A.: Asociación de Talleres Automotrices.

Así como capacitador exclusivo de DI NA en toda la republica

Se inicia con sólo 25 estudiantes durante el mes de julio, incrementando su matrícula a 250 estudiantes en el mes de octubre, ya para el mes de enero contaba con 850 estudiantes y 4 instructores más.

El nivel educativo ha sido reconocido por infinidad de empresas de la industria automotriz, las cuales han favorecido a la institución. Se cuenta con treinta y seis planteles en la zona metropolitana y el interior de la República, así como un plantel en Estados Unidos (Los Ángeles, California)

Al cabo de 7 años se fundó un plantel en la Ciudad de Ecatepec, Estado de México, y así a partir de 1983 y hasta la fecha se han puesto en operación 16 escuelas de mecánica, gasolina y diesel desde un nivel técnico hasta una ingeniería.

Hace diez años se decide iniciar en otra área del conocimiento, así se abren las puertas a una nueva generación: Enfermería. La capacitación se fundamenta con las mismas bases, ya que en los sectores de salud ocupa un lugar importante y se requiere capacitación de calidad. Dado el éxito de todas las escuelas del Centro Educativo Grupo Cedva el ramo de la computación no podía ser la excepción, por ello hace siete años abrieron las puertas de una escuela diferente a todas las de su tipo.

El 28 de agosto de 1995 se comienza con un nuevo servicio, la preparatoria incorporada a la U.N.A.M., ofreciendo los costos más bajos y las mejores instalaciones.

Así mismo establece otra escuela única, Escuela Mexicana de Operadores de Tractocamión, ubicada en el municipio de Tultitlán , Estado de México.

En septiembre de 1993, el Centro de Estudios de Computación abre sus puertas en Ecatepec, Estado de México impartiendo capacitación técnica en el ramo de la computación e inglés, siendo pioneros en esta modalidad; un año después en septiembre de 1994, el Centro de Estudios de Computación inicia sus labores en tres nuevas sucursales que son: Cuautitlán México, Aguascalientes y León; un mes después se incorpora el plantel de San Luis Potosí.

Dos años más tarde en 1996 y con una fuerte crisis económica en el país, el Centro de Estudios de Computación abre centros en dos nuevas sucursales: Cuautitlán Izcalli y Querétaro.

Un año después, en septiembre de 1997 y tras varias generaciones de alumnos graduados y con excelentes resultados en la vida laboral, así como reconocimientos por algunas instituciones educativas del país, el Centro de Estudios de Computación se expande en una nueva sucursal en Atizapán de Zaragoza y luego de seis meses, en febrero de 1998 se incorpora el plantel de Tlalnepantla. Para

1998, ya con experiencia y nuevos métodos de enseñanza, el Centro de Estudios de Computación inaugura tres nuevas sucursales que son: Toluca, Pachuca y Nezahualcóyotl

Grupo CEDVA se diversifica abarcando las áreas de computación con inglés, Cultura de belleza, Puericultura, Licenciatura en Derecho, Administración e Informática y la formación de operadores de tractocamión y autobús, contando con 37 planteles distribuidos en diferentes estados de la Republica: Estado de México, Hidalgo (Pachuca), Guanajuato (Celaya y León), San Luis Potosí, Querétaro, Aguascalientes, Coahuila (Torreón), Veracruz, Michoacán (Morelia), Nuevo León (Monterrey) y Jalisco (Guadalajara). Recientemente en Estados Unidos, una escuela de Mecánica Diesel.

“Desde que inició se denomina como una escuela educativa, de sólido prestigio y vanguardia y su fundación está basada en el compromiso de formar egresados de alto nivel personal y profesional. Desde sus primeras operaciones, ha impulsado y promovido una cultura de mejora continua entre su comunidad estudiantil”.¹

Para 1997 se empiezan a realizar los primeros planos para el edificio que ubicaría a la escuela Secundaria, es así como en San Cristóbal, Ecatepec en la calle de Vicente Guerrero se empieza a construir la escuela Secundaria.

Para este momento el proyecto que le diera nombre a la institución como CEDVA Centro de Estudios Diesel y Vehículos automotores, se ha modificado por nuevos estatutos que se han realizado tras una logística de una mejor proyección.

2.1.1 Antecedentes históricos del colegio Harvard High School

En septiembre de 1998 el colegio **Harvard High School** abre sus instalaciones, el primer año del nivel medio básico se inicia con 30 alumnos, al año siguiente se abren inscripciones para primero y segundo con grupos de 20 alumnos cada grado. En este tiempo al frente de su dirección fue asignada la licenciada Gabriela Huitrón Fuentes que venía del bachillerato en Enfermería del Grupo CEDVA, durando en este puesto 2 años.

En entrevista con María Rosa Vázquez López², cajera de la institución con más de ocho años de trabajo primero en el corporativo y luego instalada en secundaria, comenta: "...fue un periodo de muchos ajustes pues la directora carecía de experiencia en dirigir una escuela..."

"...No se contaba con reglamentos de inscripción y de conducta, por tal motivo existían niños mayores que eran rechazados en otras escuelas y venían a inscribirse, ya adentro ocasionaban problemas de mal comportamiento, todo esto afectando la imagen de la institución frente a los padres de familia y la escuela se hacía de mala fama ..."

Como la capacidad de las instalaciones no se estaba aprovechando, se le dio utilidad abriendo el bachillerato en Computación Fiscal Contable por la mañana junto con los grados de secundaria. Y por la tarde el bachillerato en Administración de Empresas.

El periodo de ajuste y las presiones constantes de la dirección frente al corporativo impidieron que la directora durara y con tan solo dos años se realizó un cambio. Ingresó en su lugar la licenciada Olivia Mejía Pérez con apoyo en la coordinación Silvia López Hernández. Con la llegada de esta directora se realizó un

² La técnica utilizada para construir en forma escrita la historia del grupo CEDVA y del Colegio Harvard High School fue la entrevista, realizada por la sustentante de esta investigación.

cambio de plantilla en la institución, ya para entonces se contaba con primero, segundo y tercero de secundaria y por solicitud de diferentes padres de familia se abrió primaria, nos cuenta la srta. María Rosa: "No se había pensado en abrir como primaria, pero como se vio la oportunidad pues no la desaprovecharon y los resultados poco a poco fueron siendo alentadores".

Se inició el nivel básico con 7 alumnos primer grado, al año siguiente se abrió segundo grado con diez y al año siguiente se abre tercero con aproximadamente 20 niños; después de dos años surgieron situaciones que provocaron la salida de la directora Olivia Mejía en turno, así que se realiza el cambio y llega la licenciada Talía Pino Ríos en el año 2002 con una nueva plantilla de personal docente.

La situación en secundaria mejoraba, ya que cada grado se conformaba con dos grupos de 30 niños aproximadamente. La directora se aventuró, aún sin permiso de los directivos a abrir los grupos faltantes en primaria, o sea que se abre cuarto, quinto y sexto grado al mismo tiempo. Con tan buena suerte que en todos los grados se inscriben alumnos. Solo cuarto grado se inicia con cinco niños; para entonces las instalaciones ya están siendo utilizadas en planta baja y primer piso por primaria, y el segundo nivel, por secundaria.

Pasadas todas estas situaciones, después de un año, cuando el panorama de la institución va mejorando, durante las vacaciones de verano se cambia de forma inesperada a la directora.

Comenta Vázquez López: "Fue repentino porque no se nos avisó, solo llegó el licenciado Adrián Martínez Leyva solicitando cierta documentación de la institución. No sabíamos que hacer...".

El licenciado Martínez dura en la dirección sólo el tiempo de las vacaciones de verano. En su lugar se queda en el cargo la licenciada Patricia Peña Salcedo quien entra como directora de primaria ante los padres de familia, pero no figura en

documentación oficial. Ella no figura ya que su formación profesional no correspondía a los perfiles que establece la normatividad.

Cabe mencionar que hasta este momento ninguno de los directores de la institución al ingresar en el cargo, han tenido experiencia en cargos administrativos y dirección de escuelas.

En este mismo año de 2003 ingresa la licenciada Larisa Hernández Alvarado como directora de secundaria y la licenciada Patricia Peña Salcedo; quienes en conjunto y sin un campo bien establecido como su área de trabajo se hacen cargo de la dirección de la institución y se cambia la plantilla docente tanto de primaria como de secundaria.

“Sólo esta directora tiene experiencia en administración y además viene de una escuela oficial.”

“...Cuando llegaba algún padre de familia y solicitaba hablar con la directora no sabíamos a quién decirle, pues temíamos cometer un error...” ,comenta Vázquez López en entrevista.

Al parecer los resultados no fueron los esperados pues después de ocho meses se llega a la decisión de prescindir de los servicios de la licenciada Patricia Peña y con esto un descontrol total, porque también salieron algunos profesores, aunado a esto una campaña de desprestigio se difundió entre los padres de familia, que al darse cuenta de lo que ocurrió, optaron por sacar a sus hijos.

La situación se vio reflejada en la poca matrícula que quedó en la secundaria pues cada grado tenía veinte niños y sólo tercero de secundaria se queda con treinta. Desde ese momento la licenciada Larissa Hernández Alvarado permanece a cargo de la dirección organizando la institución y sobre todo con la consigna de mejorar el prestigio de la escuela.

El objetivo de la presente dirección se enuncia a continuación:

“El colegio Harvard High School, no pretende formar o preparar únicamente alumnos que cubran requisitos inmediatos, sino individuos capaces de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, que puedan enfrentar nuevas situaciones y problemas de su vida diaria.

“En el presente trabajo se pondrá especial atención en mejorar el nivel académico, implementado estrategias que propicien y reduzcan al mínimo el bajo rendimiento escolar, así como el desarrollo de habilidades de nuestros alumnos.

“El programa de trabajo requerirá del esfuerzo y del compromiso conjunto y permanente de todos los elementos de la comunidad escolar: alumnos, padres de familia y maestros.

“A la dirección escolar, corresponderá conjuntar ideas y coordinar esfuerzos, evitando el desgaste en acciones aisladas e improductivas, permitiendo, a la vez el aprovechamiento óptimo de los recursos de que se disponga, propiciando siempre la toma de decisiones por consenso y el trabajo colegiado.

“La verificación de resultados y producto, permitirá revisar procesos y estrategias, y con ello, reorientar, cuando sea necesario, el trabajo conjunto buscando siempre alcanzar la eficiencia y eficacia deseadas.”³

2.2 MISIÓN*

Facilitar el desarrollo del capital intelectual mediante una preparación práctica, con tecnología de vanguardia acorde a las demandas del mercado laboral dirigida a todos aquellos que tengan una necesidad educativa.

³ El objetivo de la institución se retoma de las carpetas de planeación de la dirección.

2.3 VISIÓN*

Ser líderes en el sistema educativo y obtener reconocimiento por nuestra tecnología y capacidad de respuesta ante las necesidades del medio social y laboral.

2.4 FILOSOFÍA*

Lograr una formación integral, inculcando a los jóvenes valores de responsabilidad hacia el estudio, amor hacia la vida y conciencia de llegar a ser seres de excelencia.

2.5 VALORES*⁴

Los valores que pretende manejarse en el Colegio Harvard High School corresponden a los principios propuestos por el grupo CEDVA a través de su

DECÁLOGO:

1. Soy *leal* a mi Institución y este *compromiso* me lleva a la dignificación personal.
2. Tengo *confianza* en mi Institución y la *sabiduría* que de ella emana.
3. La *eficiencia* con que realizo mi trabajo contribuye al engrandecimiento de mi Institución.
4. El *respeto* que me tengo y muestro por los demás me hace mejor persona.
5. La *humildad* que manifiesto me permite ver la grandeza que hay en los demás.
6. Mi *disciplina* promueve el orden y el avance de mi Institución.
7. Actúo en *cooperación* con los ideales de mi Institución fortaleciendo la *congruencia*.
8. Poseo la *perseverancia* para identificar un reto y convertirlo en una oportunidad.

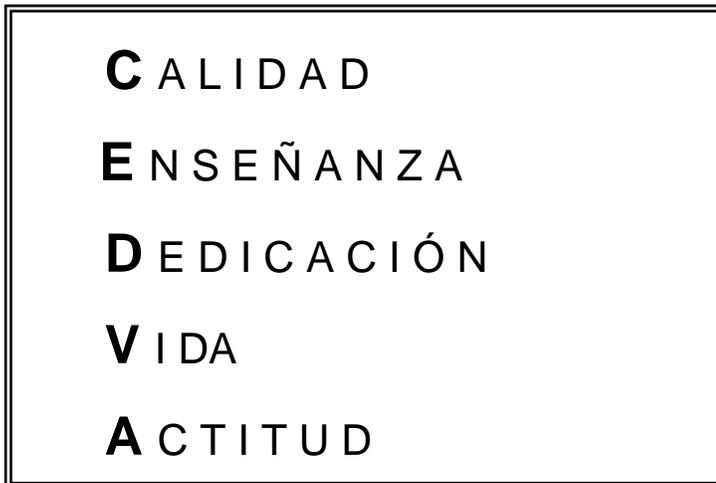
⁴ *Los incisos 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5 se retoman de las placas que se encuentran a la entrada principal del edificio de Bachillerato, ubicado en San Cristóbal ,Ecatepec.

9. Rijo mi conducta con base en la *honestidad*.

10. Tengo la *libertad* de sentir y actuar en base a estos ideales que me engrandecen.

Paralelo a este decálogo, las siglas del nombre del centro educativo la institución ayudan a redondear la idea de los valores, misión y visión.

Significado de CEDVA:



2.6 REGLAMENTOS INTERNOS DEL COLEGIO HARVARD HIGH SCHOOL

Toda institución escolar tiene reglas que son parte de la formación que se le inculca a los educandos, así como también las normas de cada organización que respondan a una calidad del servicio que el dueño quiere que se siga, funcionales para todos los empleados tanto administrativos como docentes. Por tal motivo, para esta investigación conocer los reglamentos⁵ es de gran importancia, pues son normatividades que rigen a la institución en sus diversos ámbitos.

⁵ Los reglamentos son modificados de acuerdo a las necesidades escolares año con año. Los presentes reglamentos son del año escolar 2005-2006.

A continuación se muestran los reglamentos tanto de alumnos como de profesores; se retoman de los que actualmente la dirección del colegio Harvard High School estableció para este ciclo escolar 2005-2006.

COLEGIO "HARVARD HIGH SCHOOL"
Desarrollo y Progreso

REGLAMENTO INTERNO DE LA ESCUELA
CICLO ESCOLAR 2005-2006

OBLIGACIONES DE LOS ALUMNOS

- 1.- La entrada de los alumnos de secundaria es a las 6:45 AM, después de las 7:00 a. m se cerrará la puerta; para los de primaria a las 7:50 am, después de las 8:00 AM se cerrará la puerta; la salida para secundaria será a las 15:00 hrs., y primaria a las 14:20 hrs., permítanos formar hábitos de responsabilidad.
- 2.- Presentar día con día la credencial a la hora de la entrada.
- 3.- No se permite introducir alimentos al salón de clases o laboratorios, ni tomar bebidas.
- 4.- Cumplir con el material indispensable que se requiera en cada materia, (I. F. Q., Física, Química: Bata blanca; el uniforme de T.K.D., Falda y Zapatos de Danza en 2º. Y 3º de secundaria), así como con tareas y trabajos solicitados por el profesor.
- 5.- En caso de extraviar la credencial se deberá solicitar una reposición, que tendrá un costo marcado por dirección.
- 6.- Los profesores no podrán modificar las calificaciones de cada bimestre fuera de un periodo de 5 días después de haber sido aplicada la prueba, por lo que

sólo tendrá 3 días hábiles como máximo para justificar la (s) falta (s) y se le pueda aplicar examen de lo contrario será (n) materia (s) reprobada (s).

7.- Queda prohibido utilizar el material de cualquiera de los laboratorios de la institución, fuera de los objetivos que se marca, ya que se corre el riesgo de maltratar el equipo de trabajo.

8.- Queda prohibido cometer cualquier tipo de fraude en la celebración de reconocimientos o exámenes.

9.- Deberá portar el uniforme reglamentario diariamente en perfectas condiciones de limpieza, (Uniforme de diario; Camisa blanca lisa, corbata azul marino lisa y pantalón gris Oxford niños; blusa blanca, jumper gris Oxford, calceta azul marino niñas; ambos con el suéter azul marino y zapatos negros); para Educación Física, el Pants oficial y tenis blancos.

10.- El alumno pagará los exámenes extraordinarios independientemente de la colegiatura mensual; y no con ello asegurara la aprobación de los mismos.

11.- Queda estrictamente prohibido que los alumnos permanezcan fuera del aula de clases, o de la institución dentro del horario de clases.

12.- Los alumnos deberán participar de forma obligatoria y/o voluntaria en todos eventos, campañas, visitas y ceremonias que la institución indique.

13.- Está prohibido que una pareja de alumnos manifieste su afecto con abrazos, besos, caricias, dentro de clases y en los pasillos del plantel.

14.- Cuando el director de la escuela requiera la presencia del padre o tutor, deberá cumplirse a la hora y el día indicado.

15.-Queda estrictamente prohibido entablar relaciones personales con docentes y administrativos del plantel.

16.- Está prohibido el uso de aretes, lentes de sol, gorras, así como traer MP3, juegos de video (game boy), Discman y muñecos).

17.- Se prohíbe estrictamente el uso de celulares dentro del plantel, en caso de traerlo se le recogerá y se devolverá al final del ciclo escolar. La institución no se hace responsable de la pérdida de los mismos.

18.- Mantener el aula en perfectas condiciones de orden y limpieza.

NOTA: Todos los alumnos y padres de familia estarán concientes de que se tendrán que realizar prácticas escolares como salidas a museos, teatros, conferencias, visitas a empresas, etc. Se enviará un aviso al padre de familia indicando fecha, hora de salida y de entrada, así como el costo que se tendrá que cubrir en el tiempo indicado por la institución. Es necesario señalar que si el alumno apartó su lugar y no asiste, deberá cubrir el costo total del paseo. Dicho aviso se entregará firmado a la persona correspondiente.

**COLEGIO "HARVARD HIGH SCHOOL"
DESARROLLO Y PROGRESO**

DE LAS FALTAS DE LOS ALUMNOS

FALTAS	INSTANCIA	SANCIONES
1.-Estar fuera del salón sin autorización	Titular / Asesor Depto. Psicología	Amonestación verbal Notificación
2.- Faltas injustificadas	Titular / Asesor Depto. Psicología	3 faltas injustificadas pierden derecho a examen en esa materia.
3.-Retardo a clases	Titular / Asesor Depto. Psicología	Al acumular 3 retardos, se hará acreedor a 1 día inactivo Amonestación verbal Notificación

4.-Salir de la institución sin autorización	Depto. Psicología Dirección escolar	3 días inactivos o baja definitiva
5.-Faltar al respeto a un profesor, personal escolar o a un compañero manifestando obscenidades.	Depto. Psicología	Amonestación verbal 1 hora de trabajo comunitario 1 día inactivo
6.- Golpear a un compañero dentro o fuera de la institución.	Depto. Psicología Dirección escolar	Amonestación en presencia del padre o tutor De 1 a 3 días inactivos según la gravedad Pago de curación
7.-Relaciones de noviazgo (besos, abrazos, caricias, etc) dentro de la institución.	Depto. Psicología Dirección escolar	Notificación 2 días inactivos
8.-Consumo de bebidas embriagantes tóxicos y tabaco dentro del plantel	Dirección escolar	Suspensión definitiva
9.- Portación de instrumentos punzo cortantes.	Titular / Asesor Depto. Psicología Dirección escolar	Suspensión definitiva de la institución
10.- Falta de respeto a los símbolos patrios.	Titular / Asesor Depto. Psicología Dirección escolar	Amonestación verbal Trabajo Comunitario fuera del horario de clases.
11.- Alteración o falsificación de documentos no oficiales (recados, tareas, etc.)	Depto. de Psicología Dirección escolar	Amonestación verbal. Trabajo comunitario fuera del horario de clases.
12.-Mostrar indisciplina dentro del salón de clase (realizar actividades ajenas al trabajo indicado, pararse sin autorización).	Titular / Asesor Depto. Psicología	A la tercera notificación por esta causa se realiza trabajo comunitario fuera del horario de clases.
13.-Traer incompleto el material correspondiente a la clase.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Amonestación verbal. Notificación. Trabajo comunitario dentro del salón de clase fuera del horario de clases.

14.- Incumplimiento de trabajos o tareas asignadas.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Notificación, en tiempo de descanso acudir con la profesora titular de la materia para realizar su trabajo pendiente.
15.- Comer dentro del salón de clase.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Amonestación verbal. Notificación Aseo del aula
16.-Traer material ajeno a las actividades escolares (juguetes, revistas, álbumes, celulares, etc.)	Titular / Asesor Depto. Psicología Dirección escolar	Notificación. Retener el material hasta el término del ciclo escolar.
17.-Presentarse con el uniforme alterado o incompleto.	Titular / Asesor Depto. Psicología Dirección escolar	Se denegará el acceso a la Institución, si éste ya esta dentro del plantel, se enviará reporte y al tercero, se hará acreedor a 1 día inactivo. Plática orientadora. Notificación.
18.-Portar el uniforme sucio.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Se denegará el acceso a la Institución. Si éste ya esta dentro del plantel, cuando se detecte, se enviará reporte. Plática orientadora. Notificación.
19.-Falta de bata, falda, botas o zapatos de danza, (sólo secundaria), Uniforme de T.K.D.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Notificación Prohibición de acceso a laboratorios. Trabajo comunitario en ese horario dentro del laboratorio.
20.-Destrucción o deterioro de los bienes pertenecientes al plantel.	Depto. de Psicología Dirección escolar	Reparación o reposición de los bienes destruidos. De 1 a 3 días inactivos dependiendo de la gravedad.
21.- Destrucción o deterioro de los bienes pertenecientes a un compañero.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Reparación o reposición de los bienes destruidos. Reporte.
22.- Hurto de los bienes del plantel o compañero. En caso de reincidir aplicar sanciones estrictas y definitivas de baja.	Titular / Asesor Depto. Psicología Dirección escolar	Reponer o cubrir el costo del artículo. Amonestación en presencia del padre. Un día inactivo. Trabajo comunitario fuera del horario de clases.

23.- Presentarse con pelo largo en varones, cortes modernos y/o pelo teñido.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Denegar la entrada al Instituto, con notificación, si esta falta es identificada una vez que se encuentre dentro del plantel, a la salida entregar reporte a los padres y no permitirle el acceso hasta ser corregida.
24.-Alumnas maquilladas y/o con pelo teñido.	Titular / Asesor Depto. Psicología	Denegar la entrada a la Institución, con notificación, si esta falta es identificada una vez que se encuentre dentro del plantel, pedirle se desmaquille, enviar reporte y no permitirle el acceso hasta ser corregida la falta.

NOTAS DE LAS FALTAS DE LOS ALUMNOS

Cualquier falta que se presente de manera frecuente o consecutiva deberá ser canalizada a Psicología.

Cualquier suspensión deberá ser notificada personalmente a los padres de familia por la Psicóloga, al menos un día antes de su aplicación.

REPORTES, SANCIONES Y BAJAS.

- 1.-Para destacar eventos considerados inconvenientes para la formación de los alumnos y el buen funcionamiento de la Institución, se realizarán reportes por escrito.
- 2.-Los reportes de la mala conducta son instrumentos que marca un antecedente que formará parte del expediente del alumno.
- 3.- Por cada tres reportes, el alumno será suspendido un día.
- 4.-Tres días inactivos ameritan baja definitiva.

LA BAJA DEFINITIVA DEL ALUMNO SERÁ INMEDIATA CUANDO (SIN ANTECEDENTES, REPORTES):

- a) Su conducta es extremadamente irrespetuosa o agresiva con sus compañeros o el personal.
- b) Si alguno de los padres o familiares del alumno tiene conducta agresiva, ofensiva o conflictiva al interactuar con el personal, dentro o fuera de las instalaciones del Instituto.
- c) Si los padres o el alumno no cumplen con las cláusulas del reglamento escolar, así como con obligaciones establecidas a través de circulares o avisos que emita la Institución.

NOMBRE DEL ALUMNO: _____

RECIBI REGLAMENTO

ACEPTO Y ME COMPROMETO.

COLEGIO "HARVARD HIGH SCHOOL"
DESARROLLO Y PROGRESO

REGLAMENTO PARA PADRES O TUTOR

Yo _____ padre de familia y/o
tutor del alumno (a) _____,
del nivel _____. Grado _____; me comprometo durante el
presente ciclo escolar 2004-2005 a:

- 1.- Responsabilizarme a que mi hijo (a) cumpla con los lineamientos del reglamento escolar.
- 2.- Vigilar la asistencia y puntualidad de mi hijo (a).
- 3.- Que mi hijo asista perfectamente uniformado, por su seguridad y que porte el uniforme con respeto y dignidad.
- 4.- Evitar que mi hijo(a) utilice cortes, tintes y peinados extravagantes de cabello.
- 5.- Aceptar la revisión de mochila de mi hijo (a), cuando sea necesario.
- 6.- Reparar los daños ocasionados por mi hijo (a) en el inmueble, mobiliario y equipo, propiedad del plantel.
- 7.- Estar al pendiente del cumplimiento de material, tareas y trabajos de mi hijo (a), no enviándolos en horas de clase.
- 8.- En caso de inasistencia de mi hijo (a) justificarla al día siguiente.
- 9.- Aceptar la sanción impuesta, cuando mi hijo (a) cometa alguna indisciplina.
- 10.- No interferir con las disposiciones emitidas por los directivos.
- 11.- Acudir cuando se me envíe citatorio.
- 12.- Presentarme a la entrega de evaluaciones bimestrales.
- 13.- No enviar a mi hijo (a) enfermo o con algún malestar físico.
- 14.- Vigilar que mi hijo entienda que debe respetar a todos los profesores de la institución y acatar las indicaciones que estos le den.
- 16.- Orientar a mi hijo (a) para que evite utilizar un lenguaje grotesco u obsceno dentro de la institución.

17.- En el caso de que requiera una cita con algún profesor o dirección, deberá solicitarla por teléfono.

Nota: Sólo se entregaran calificaciones de las evaluaciones bimestrales en las fechas estipuladas por dirección para junta de padres de familia de lo contrario se hará hasta nuevo aviso.

OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS.

1.- En primaria, si el alumno permanece más de 25 minutos después de su salida en el colegio, tendrá que pagar por resguardo la cantidad de \$ 30. 00.

2.- En primaria, en caso de no presentar el tarjetón a la hora de la salida, se tiene que cubrir \$10.00 por RESPONSIVA.

3.- El pago de colegiatura deberá realizarse del 28 al 3 de cada mes, de lo contrario se cobrará el 10% de cargo extra en la primer semana del atraso y a partir de la segunda será del 20%.

4- El alumno que tenga dos adeudos consecutivos de colegiaturas y/o pagos de inscripción, seguro, laboratorio y reinscripción se le dará de baja automáticamente.

5- Cuando un alumno (a) por cualquier causa ocasione baja del plantel, tendrá que notificarlo con anticipación, de lo contrario tendrá que cubrir la colegiatura correspondiente.

FIRMA DEL PADRE Y/O TUTOR

ACEPTO Y ME COMPROMETO

COLEGIO "HARVARD HIGH SCHOOL"
DESARROLLO Y PROGRESO
CICLO ESCOLAR 2005-2006

REGLAMENTO INTERNO

PARA EL PERSONAL

1.-PRESENTACIÓN PERSONAL

- El profesor deberá asistir a impartir sus clases con presentación adecuada, en caso de los hombres, con camisa de vestir y corbata, en mujeres uniforme.
- El profesor o el personal en general debe portar el gafete de distinción otorgado por la dirección.
- "El respeto y admiración del alumno se gana mostrando un buen aspecto personal y dominio de conocimientos, así como proporcionándole un buen trato".

2.-PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

- El trabajador deberá llegar 5 minutos antes de su hora de entrada (Sec.) y 10 ó 15 (Prim.) y en caso de guardia, 30 minutos antes (Primaria) y 15 minutos antes (Secundaria).
- 3 retardos, 1 día de descuento para primaria y secundaria.
- Si el empleado falta injustificadamente y no se reporta se le descontará el día completo. En caso de que el empleado falte por motivos de enfermedad deberá presentar justificante médico o receta médica para tener derecho a pago, siempre y cuando avise por teléfono.
- No se otorgarán permisos de cualquier otra índole para que pueda gozar de su sueldo.

NOTA: El empleado tiene la obligación de firmar a la hora de llegada y salida a esta institución, de lo contrario se tomará como inasistencia.

3.-REQUISITOS DE COBRO

- Los días de cobro son el quince y primero de cada mes.

4.- a) DE DIRECCIÓN:

- El profesor elaborará una planeación anual y mensual donde delimite perfectamente los objetivos de la materia que le dará al alumno para su aprendizaje.
- El profesor esta obligado a elaborar exámenes de diagnostico, bimestrales, finales y extraordinarios a computadora, los cuales se entregaran a dirección contestados y en la única fecha acordada.
- Reportará los resultados de examen en la fecha acordada por dirección.
- El profesor se sujetará a los temas contenidos en planes y programas para impartir sus clases.
- El profesor esta comprometido con la institución para colaborar y asistir, cuando la escuela así lo requiera a:

*Cursos de capacitación y actualización (academias)

*Eventos deportivos, culturales, y sociales.

*Juntas: con padres de familia (para hacer aclaraciones de la materia si se requiere); de profesores (para enterarse de situaciones institucionales).

*Junta mensual el último sábado de cada mes.

- El profesor debe tomar 3 cursos o talleres de actualización durante el ciclo escolar, entregando comprobante de los mismos a la dirección.

4.-b) DEL AULA:

- El profesor establecerá objetivos al inicio del curso con la finalidad de marcarle metas al alumno en cuanto a su aprendizaje.

- El profesor se compromete avisar a psicología, las causas por las cuales un alumno deja de asistir durante tres o más días seguidos.
- El profesor tendrá que reportar aquella indisciplina fuera del reglamento escolar, dentro del salón de clases al asesor el cual a su vez tendrá que reportar a psicología y dirección, quien es la única facultada para imponer una sanción.
- No se permitirá al profesor tener a los alumnos fuera del salón en horas de clases sin justificante.

5.-CUIDADO DEL EQUIPO , MATERIAL Y DEL AREA DE TRABAJO

- El profesor es responsable de su área de trabajo por consiguiente:
- No permitirá que los alumnos introduzcan alimentos y/o bebidas en las aulas y laboratorios.
- Cuidará que los alumnos no maltraten el mobiliario y equipo.
- Al terminar cada clase revisará que los equipos y material didáctico estén completos y en buenas condiciones.

6.-LABORATORIOS

- El profesor colaborará con la escuela para dar mantenimiento preventivo al equipo y a su área en el periodo que la dirección indique.
- En el caso de alguna falla o descompostura de algún equipo tiene la obligación de reportarlo inmediatamente a la dirección.

7.-QUEDA ESTRICTAMENTE PROHIBIDO

- Fumar dentro del salón de clase.
- Utilizar las computadoras para jugar o que los alumnos jueguen
- Saludar a los alumnos de beso, y crear situaciones embarazosas entre alumnos y profesores o entre los mismos profesores.

- Salir del salón de clases sin motivo alguno.
- Asistir al trabajo en compañía de hijos, familiares, amigos o cualquier persona ajena a ésta institución.
- Presentarse con aliento alcohólico, en estado de ebriedad o bajo influencias de cualquier tipo de estimulante o enervante.
- Sacar cualquier equipo o material perteneciente a la institución
- Organizar tandas. Vender cualquier tipo de artículos a los alumnos y/o personal de la institución. Pedir dinero o cooperaciones a los alumnos sin autorización de la dirección
- Organizar festejos con fines de lucro . Festejos en casa de alumnos en compañía de profesores.
- El uso de celulares dentro de sus horas de clase.

8.-VACACIONES

- Se tendrá derecho a una semana de vacaciones pagadas después de un año de laborar para la institución en el periodo de verano.
- Si alguien requiere de esa semana sin haber cumplido el año, se le podrán otorgar pero sin goce de sueldo.

Aclaraciones:

Cualquier profesor que sea sorprendido recibiendo dinero o regalos a cambio de una calificación, será despedido inmediatamente.

Se levantará un acta administrativa y se procederá a una sanción económica si: el profesor o personal en general no cumpla con las disposiciones antes citadas o bien incurra en alguna falta que vaya en contra de lo estipulado.

NOTA: Toda acta administrativa se irá a su expediente. El acta será firmada de recibido por el empleado que incurra en alguna falta, un testigo o director.

La empresa da por terminado su relación laboral sin ninguna obligación para la misma, si el empleado incurre en alguna falta grave o si acumula tres actas administrativas en su expediente.

NOTA: Deslindo de toda responsabilidad legal a la institución al no cumplir con los lineamientos del presente reglamento.

ESTOY CONCIENTE Y DE ACUERDO EN LO ESTIPULADO EN ESTE DOCUMENTO.

FIRMA DEL EMPLEADO

FECHA:_____

2.7 ORGANIGRAMA DEL COLEGIO HARVARD HIGH SCHOOL ⁶



⁶ El organigrama es sacado de las carpetas de la dirección de la institución.

2.8 FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO/ PERSONA⁷

DIRECTORA

Lic. En Pedagogía Larisa Hernández Alvarado

Funciones:

- Garantizar que la aplicación de los programas se efectúe de acuerdo a las normas y demás disposiciones establecidas.
- Administrar actividades extracurriculares, recursos y apoyos necesarios para el desarrollo del programa que se deriven de este.
- Dirección del plantel, la elaboración de actividades de control escolar, docente y servicios administrativos.
- Evaluar los resultados del personal docente, administrativo e intendencia del plantel.
- Mantener contacto con las dependencias educativas y autoridades tanto de la institución como Supervisión de zona.

Subordinados:

Coordinadora de primaria, departamento de psicología, personal docente, administrativo e intendencia.

COORDINADOR DE PRIMARIA

Lic. En Pedagogía Claudia del Carmen Martínez Becerra

Funciones:

- Coordinar el avance semanal de clases con los profesores.
- Verificar como se imparten las clases
- Verificar las listas de asistencia
- Revisar y verificar la aplicación de exámenes.
- Verificar y organizar la documentación de los docentes.
- Verificar los cursos de los profesores.
- Supervisar la programación de clases de cada grado.

Subordinados:

Personal Docente, administrativo e intendencia.

⁷ La información sobre las funciones de los diferentes departamentos que tiene la organización, son retomados del Manual de Calidad 2000 así como las experiencias docentes de la autora de la investigación.

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.

Lic. en Psicología Alma Rosa Clara Méndez

Funciones:

- Organización de alumnos
- Clases de el adolescente
- Revisión de clases a profesores.
- Sanciones y ayuda a los alumnos que así lo requieran.
- Revisión de Planeación anual
- Revisión de exámenes.
- Organización de Talleres Generales de Actualización

SECRETARIA, RECEPCIONISTA Y CONTROL ESCOLAR.

María Rosario Cid Mercado

Funciones:

- Tramitar inscripciones y bajas.
- Hacer expedientes del alumno y profesores.
- Controlar la impresión de documentos.
- Pagos de uniformes y paquetes de libros.
- Llevar el control de archivo.
- Recopilación de calificaciones en la listas de control escolar.
- Hacer documentos escolares.
- Dar avisos a los profesores y alumnos.
- Proporcionar datos, sobre los servicios que el colegio ofrece.
- Mensajes telefónicos y control de llamadas.
- Control escolar.
- Llenado de formatos determinados por la Secretaria de Educación y de la institución.
- Relación de papelería.
- Proporcionar datos o documentos requeridos por el cliente y personal de la institución.

CAJERA

María Rosa Vázquez López.

Funciones:

- Recepción de colegiaturas, inscripciones, credencial, seguro.
- Relación de bajas.
- Tarjetón de pagos de colegiatura, recibos fiscales.
- Facturas y nóminas.
- Reporte de deudores.
- Control de ingresos y egresos.
- Préstamo de material bibliográfico y material didáctico.
- Préstamo de material audiovisual.

DOCENTES PRIMARIA:

- Primer grado: Lic. Psicología Verónica Torres Juárez
- Segundo grado: Lic. Pedagogía Norma Edith Castillo Guerrero
- Tercer grado: Lic. Psicología Educativa Noemí Camargo Díaz
- Cuarto grado :Lic. Psicología Karla Yazmín Pinto Zamora
- Quinto grado: Lic. Pedagogía María Soledad Serrano Rojas
- Sexto grado: Lic. Filosofía y letras, Pedagogía María Guadalupe García Castellanos
- Profesor de Ingles Juan Carlos Hernández Elizalde.

DOCENTES SECUNDARÍA:

- Profesor Matemáticas 1º ,2º ,3º y Física 2º ,3º

Lic. Ingeniero Civil Omar Vargas Blas

- Profesor Español 1º , 2º , 3º y Taller de lectura.

Lic. Periodismo y Comunicación Colectiva Liliana V. Domínguez Pichardo

- Profesor Biología 1º , 2º Introducción a la Física y Química 1º Química 2º ,3º

Lic. Biología Isabel Mercado Reyes

- Profesor Geografía 1º , 2º .

Lic. Geografía José Ignacio Cortés Huescas.

- Profesor Formación Cívica y Ética 1º ,2º . Historia 1º ,2º ,3º .

Lic. Sociólogo Eduardo Pérez Cuenca.

- Profesor Computación 1º , 2º , 3º .

Técnico en Informática María Graciela Bravo Cervantes.

- Profesor Inglés 5,6 de Primaria y 1º ,2º ,3º .

Técnico en Computación y Procesamiento de datos Elia Eumaña Vergara

- Profesor Danza en Primaria y Secundaria y Educación Artística 1º , 2º , 3º .

Lic. Diseño Grafico José Luis Betancurt López

- Profesor de Música Primaria y Secundaria

Iniciación Musical en Bellas Artes Elías Cisneros Vite

- Profesor Educación Física y T.KD.

Técnico en Sistemas Técnicos y segundo nivel de SICCED. Alberto Baca Troncoso.

FUNCIONES DE LOS PROFESORES PRIMARIA Y SECUNDARIA.

- Desarrollar efectivamente el proceso de enseñanza-aprendizaje para que el alumno tenga los conocimientos, actitudes y habilidades en función de su área y carrera.
- Entregar Plan de trabajo anual, mensual. Y Contenidos.
- Realizar el cargo de asesor en caso de ser asignado(documentos, entrevistas con padres de familia, juntas bimestrales, guía de alumnos en caso de mal comportamiento).
- Realizar las actividades extracurriculares que pide la dirección.
- Exámenes y calificaciones bimestrales.
- Pase de lista.

INTENDENCIA

Andrés Ramírez Carmona

Laura Ventura Cortes.

Funciones:

- Mantener limpia la escuela tanto en equipo como en instalaciones.
- Realizar encargos por dirección.
- Cuidado nocturno de la escuela.

2.9 Servicios académicos / administrativos del Colegio Harvard High School.

Dentro del colegio Harvard High School, las instalaciones son compartidas para primaria y secundaria, por este motivo los folletos⁸ y los servicios que ofrecen a los padres tanto académico como administrativos son los mismos:

Servicios académicos:

- Alto Nivel Académico.
- Propuesta educativa integral y humanista .
- Educación Personalizada.
- Asesoría Psicológica.
- Escuela para Padres.
- Introducción a la danza y Tae Kwon Do.
- Inglés dos horas diarias.
- Olimpiadas de conocimiento.
- Formación de hábitos y valores.
- Apoyo en tareas.

Servicios Administrativos:

- Biblioteca equipada con amplio material bibliográfico
- Material didáctico de vanguardia .
- Videoteca.
- Cooperativa.
- Laboratorio de computación.
- Laboratorio de física y química
- Laboratorio de inglés.
- Servicios escolares
- Intendencia

⁸ Los servicios académico/ administrativos se retoman de la folletería repartida en este ciclo escolar.

2.10 Justificación del tema

Los servicios académico-administrativos que cada institución ofrece son clave para atraer a más personas a formar parte de la institución. Es por ello que cuando esta área no funciona bien, cualquiera de estos servicios, se ve afectado con pocas inscripciones y en una baja matrícula.

Las escuelas particulares como se sabe, dependen de la cantidad de inscripciones que logren, en este aspecto influye totalmente la calidad de los servicios académicos que el colegio ofrece. Desde las características que tiene el profesor para impartir cada asignatura hasta el hecho de que cada alumno posee necesidades distintas que hay que cubrir. Sin olvidar que el área administrativa también comparte el compromiso frente a los padres de familia, en donde el eficiente servicio deja satisfecha a la persona que así lo necesita. La problemática actual es que constantemente surgen escuelas particulares que ofrecen servicios que no cumplen, dejando tanto a padres y alumnos con una desconfianza en contra de los colegios. Así como una enseñanza deficiente que en vez de hacer aprender a los alumnos les enseña erróneamente lo que es una escuela privada.

Sin duda esto servirá a la institución para saber si está utilizando las estrategias adecuadas o debe hacer cambios que sean en beneficio primero de la escuela y segundo en la enseñanza que se da a los alumnos.

La preocupación del Centro Educativo Grupo Cedva desde hace 30 años, ha sido siempre orientar, guiar, preparar y formar gente, que se desarrolle profesionalmente en el sector laboral en armonía con valores humanos, conocimiento científico y vocación para ofrecer egresados con una educación de excelencia. En 1973 nació una institución educativa sólida de prestigio y vanguardia; desde entonces han puesto en operación 16 escuelas de mecánica gasolina y diesel. Grupo Cedva se diversifica abarcando las áreas de computación con inglés, cultura de belleza, enfermería, puericultura, licenciaturas en Derecho, Administración e

Informática y la formación de operadores de tractocamión y autobús, contando en la actualidad con 37 planteles. Y sólo apenas hace seis años abrió el colegio Harvard High School con primaria y secundaria en Ecatepec, Estado de México.

Por tal motivo la investigación se realiza para así conocer la opinión de los padres que tienen inscritos a sus hijos en esta escuela, además por ser un tema importante que puede arrojar resultados desconocidos. Existe una necesidad primordial para realizar la investigación y es aportar o generar cambios positivos al interior y por consecuencia al exterior de la institución.

2.11 Características de la población a estudiar.

Para el presente estudio el universo a estudiar está constituido por 130 padres de familia del colegio Harvard, de un población conformada por el 70 por ciento de hombres y 30 por ciento de mujeres; la población tiene características de diferencias muy marcadas en cuando a preparación académica y nivel cultural. Principalmente en cuanto a sus empleos, existen profesionistas como: doctores, abogados, ingenieros y profesores. Por otra parte enfermeras, recepcionistas, policías, meseras y encargadas de intendencia. Y también una población considerable con actividades en el comercio, choferes o micro empresarios.

Este grupo es una población que en pocas ocasiones comparten el mismo espacio, el único lazo son sus hijos inscritos y las juntas a las cuales no siempre se presentan al igual que en eventos de la institución.

Las edades en su mayoría se ubican en un rango entre 30 y 40 años, entendiendo que existen padres menores de 30 años y mayores de 40, algunos son matrimonios donde ambos padres trabajan y pocas son las madres que se dedican al

hogar. Por otra parte, existen casos de madres solteras o padres divorciados que comparten el cuidado del hijo.⁹

La ubicación de sus domicilios es diversa, pues vienen de colonias como Villa de las Flores, Los Héroes Coacalco y Tecámac, Guadalupe Victoria, Bonito Ecatepec y San Cristóbal, zonas opuestas en su ubicación geográfica pero cercana en cuanto a distancias y semejantes en características.

Para definir la clase social a la que pertenecen los alumnos y los padres de familia, se consideró el costo de la colegiatura de la escuela y los materiales que se piden cada cambio de ciclo (Uniformes, paquete de libros, útiles escolares o ciertos gastos que se realizan a lo largo del año) y establecida entonces, como clase media.

Cabe mencionar que el día en que se aplique el cuestionario, dadas las características de la población y sus diferentes áreas de trabajo se desconoce con exactitud si quien responderá el cuestionario será el padre o la madre, o en un caso extremo la inasistencia de ambos.

⁹ Esta información es obtenida de las carpetas de documentos de las inscripciones que maneja la dirección del Colegio Harvard High School.

CAPÍTULO 3

3. Metodología de Elaboración del Cuestionario

En el presente capítulo se describe la metodología que se empleará para la elaboración del cuestionario, misma que comprende la enunciación del sistema hipotético (hipótesis nula, hipótesis alternativas), la relación de la tabla de operacionalización con el apartado teórico (apartado primero), la elaboración de la tabla de operacionalización, los criterios para la ordenación de los reactivos, el esquema de arboreación, la tabla de equivalencias, el cuestionario previo, la prueba piloto y el cuestionario final.

3.1. Sistema Hipotético

A continuación se enuncia la hipótesis nula:

No se sabe cuál es la opinión pública de los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico/administrativos e instalaciones.

Hipótesis Alternativas:

1. El género sexual determina en un 20% el conocimiento que tienen los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones.
2. La opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones de 3 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por el género sexual.

3. La edad determina en un 50% el conocimiento que tienen los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones.
4. La opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones de 4 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por su edad.
5. El grado escolar determina en un 90% el conocimiento que tienen los padres de familia del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones.
6. La opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones de 4 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por el grado escolar.

3.2. Relación del Marco Conceptual con la Tabla de Operacionalización

En el apartado 1.4 de este trabajo, se mencionó que la opinión pública es un subsistema del de la comunicación a partir de la teoría General de Sistemas, en donde, se aseveró que el grupo social es análogo a los actores, que el cuestionario es análogo al elemento instrumento, que las respuestas contenidas en la sustancia expresiva es análogo a las expresiones y que la dirección (opciones de los reactivos) y que la intensidad (porcentaje promedio de las respuestas de las encuestas) es análogo a las representaciones, por lo que, este estudio asume que forma parte del sistema comunicativo.

En el apartado 1.5 de este estudio, se mencionó que la opinión pública es un acto expresivo mediado, por lo cual debe ser visto desde la teoría de la Mediación

Social. De donde se tomen los tres planos del modelo enunciado por Martín Serrano con respecto a los planos de la realidad. De tal forma que se hace análogo el plano de la situación al concepto de características sociodemográficas, el plano de los principios al concepto cognitivo nombrado aquí como conocimientos; y el plano de la mediación al concepto de opinión.

La analogía antes descrita se argumenta desde lo siguiente:

1. Los datos sociodemográficos son características que corresponden al grupo social específico que se estudia y que son variables independientes en las cuáles la investigadora no manipula.
2. Los conocimientos se ubican en el plano de los principios debido a que deben ser producto del aprendizaje, en todo caso social, por parte de la persona a encuestar y que están contenidos en la estructura psíquica denominada YO, es decir, en la parte racional de la cognición.
3. La opinión ubicada en el plano de la mediación porque es la expresión de lo que el encuestado dice que sabe (conocimiento) y dice que tiene como características demográficas.

Por lo anterior esta investigación operacionaliza como conceptos a investigar:

- 1) Los conocimientos
- 2) La opinión
- 3) Los datos sociodemográficos

3.3. Elaboración de la tabla de operacionalización

La tabla de operacionalización sirve para hacer accesibles los conceptos que determinan la construcción del cuestionario y su utilidad es hacer accesibles los conceptos que determinan la construcción del cuestionario.

El proceso de operacionalización comprende:

- 1) La definición de un concepto que es representación literaria, es una actividad intelectual.
- 2) La definición de categorías que representan el análisis de los componentes del concepto, también llamadas aspectos o dimensiones del concepto.
- 3) La definición de indicador que es la medida única y unívoca de las categorías.

A continuación se presenta la tabla de operacionalización:

Concepto	Categoría	Indicadores	Índices	Reactivos
1. Conocimiento	1.1 Servicios académicos	1.1.1 Propuesta educativa integral	1.1.1.1 Intelectual, Emotiva y Psicomotriz	1.1.1.1 Las áreas principales en las que se educa a los alumnos son: A. Intelectual, psicológica, y emotiva B. Emotiva, intelectual y deportiva C. Psicológica, deportiva y académica D. No sé
		1.1.2 Educación Humanista	1.1.2.1 Convivencia social	1.1.2.1 Para que haya una convivencia social adecuada para los niños, la institución utiliza A. El respeto por medio de castigos y suspensiones B. El respeto recordando valores y sanciones C. Servicio comunitario y suspensiones D. No sé

Concepto	Categoría	Indicadores	Índices	Reactivos
			1.1.2.2 Fomentar aprendizaje vivencial.	1.1.2.2 Los eventos que organiza el colegio para que el alumno utilice sus conocimientos en ciertas áreas son: A. Concursos con otras instituciones B. Concursos internos de ortografía, matemáticas y feria de ciencias. C. Competencias grupales, concursos internos y con otras escuelas. D. No sé
		1.1.3 Educación personalizada	1.1.3.1. Proyecto pedagógico que centra su atención en el alumno.	1.1.3.1 El proyecto pedagógico de la escuela es: A. Educación y atención B. Atención personalizada C. Centrado en la atención D. No sé
		1.1.4 Asesoría psicológica	1.1.4.1 Asesorías individuales en áreas de diagnóstico, intervención y seguimiento que lleven a lograr un bienestar psíquico	1.1.4.1 Alma Rosa Clara brinda el servicio de: A. Asesorías y terapias psicológicas B. Diagnóstico e intervención psicológica C. Seguimiento escolar y psicológico D. No sé
		1.1.5 Escuela para padres	1.1.5.1 Pláticas de escuela para padres.	1.1.5.1. Los pláticas en "Escuela para Padres" se realizan en: A. Sábado por la mañana B. Entre semana por la tarde. C. Entre semana por la mañana D. No sé
		1.1.6 Introducción a la danza	1.1.6.1 Clases de danza	1.1.6.1 En clase de danza los medios tomados en cuenta para la calificación del alumno son: A. La asistencia y materiales en clase B. Participación en bailables C. Asistencia, participación y materiales D. No sé
		1.1.7 Introducción a Tae Kwon Do	1.1.7.1 Clase de Tae Kwon Do	1.1.7.1 El uniforme para tae kwon do es: A. Uniforme del diario B. Domok C. Pants D. No sé

Concepto	Categoría	Indicadores	Índices	Reactivos
		1.1.8 Música	1.1.8.1 Clase de música	1.1.8.1 La clase de música se imparte: A. Uno o dos días a la semana B. Tres o cuatro días a la semana C. Todos los días D. No sé
		1.1.9 Promover la lectura en la escuela	1.1.9.1 Clase de lectura	1.1.9.1 El proyecto de lectura en clase o taller de lectura se lleva a cabo: A. Uno o dos días a la semana B. Tres o cuatro días a la semana C. Todos los días D. No sé
		1.1.10 Computación	1.1.10.1 Clase de computación	1.1.10.1 La clase de computación se imparte: A. Uno o dos días a la semana B. Tres o cuatro días a la semana C. Todos los días D. No sé
		1.1.11 Inglés	1.1.11.1 Clase de inglés	1.1.11.1 La clase de inglés se imparte A. Uno o dos días a la semana B. Tres o cuatro días a la semana C. Todos los días D. No sé
	1.2 Servicios administrativos	1.2.1 Servicios escolares	1.2.1.1 Control y de archivo documentos	1.2.1.1 Los documentos manejados por los servicios escolares son: A. Reportes B. Boletas y credenciales C. Certificados de egreso D. No sé
			1.2.1.2 Libros y uniformes	1.2.1.2 Los libros y uniformes son exigidos desde: A. Cinco días de iniciado el curso B. Quince días de iniciado el curso C. Treinta días de iniciado el curso D. No sé

Concepto	Categoría	Indicadores	Índices	Reactivos
		1.2.2 Mantenimiento	1.2.2.1 Limpieza	1.2.2.1 El número de personas dedicadas a la limpieza en la escuela son: A. Una B. Dos C. Tres D. No sé
			1.2.2.2 Aseo de sanitarios	1.2.2.2 Los sanitarios de alumnos tiene servicio de: A. Agua y regaderas B. Papel y jabón C. Limpieza continua D. No sé
	1.3 Instalaciones	1.3.1 Biblioteca	1.3.1.1 Espacio para biblioteca.	1.3.1.1 El espacio en el que se encuentra la biblioteca está ubicado en: A. Planta baja B. Primer piso C. Segundo piso D. No sé
		1.3.2 Cancha de football	1.3.2.1. Cancha de football	1.3.2.1 Los días que su hijo utiliza pants son: A. Una vez a la semana B. Dos veces a la semana C. Tres veces a la semana D. No sé
		1.3.3 Salones	1.3.3.1. Salones	1.3.3.1 Lo salones de tercero, cuarto y quinto de primaria, están ubicados en el: A. Segundo piso B. Primer piso C. Planta baja D. No sé
		1.3.4 Cooperativa	1.3.4.1. Cooperativa	1.3.4.1 En la cooperativa se venden: A. Galletas, refrescos, tortas y frituras B. Sopas instantáneas, tortas, hot dog y golosinas C. Comida y papelería D. No sé

Concepto	Categoría	Indicadores	Índices	Reactivos
2. Opinión	2.1 Servicios académicos	2.1.1 Propuesta educativa integral	2.1.1.1 Intelectual, Emotiva y Psicomotriz, repercusión en el hogar	2.1.1.1 La propuesta educativa de la escuela ha repercutido en su hogar
		2.1.2 Educación Humanista	2.1.2.1 Convivencia social, Repercusión en el hogar	2.1.2.1. La forma de convivir socialmente en la escuela, ha repercutido en su hogar
			2.1.2.2 Fomentar aprendizaje vivencial. Repercusión en el hogar	2.1.2.2. El aprendizaje vivencial que se lleva en la escuela, es notorio en la conducta de su hijo
		2.1.3 Educación personalizada	2.1.3.1. Proyecto pedagógico que centra su atención en el alumno. Repercusión en el hogar	2.1.3.1 El proyecto pedagógico de la escuela es:
		2.1.4 Asesoría psicológica	2.1.4.1 Asesorías individuales en áreas de diagnóstico, intervención y seguimiento que lleven a lograr un bienestar psíquico. Repercusión en el hogar	2.1.4.1 El diagnóstico individual y seguimiento que se hace es para que el alumno tenga un bienestar psíquico y tenga un mejor desarrollo en casa:
		2.1.5 Escuela para padres	2.1.5.1 Pláticas de escuela para padres. La utilidad	2.1.5.1. Las pláticas que se dan en psicología en "Escuela para Padres" benefician a los padres para ayudarlos a educar a los niños
			2.1.5.2 Proyecto de tareas programadas.	2.1.5.2 ¿Le es funcional el proyecto que mantiene la institución para que los padres sepan qué tarea deben hacer todos los días?
		2.1.6 Introducción a la danza	2.1.6.1 Clases de danza. Conocimientos básicos de la danza.	2.1.6.1 ¿Cómo calificaría el aprendizaje de su hijo en la materia de danza?

Concepto	Categoría	Indicadores	Índices	Reactivos
		2.1.7 Introducción al Tae Kwon Do	2.1.7.1 Conocimientos básicos de tae kwon do.	2.1.7.1 ¿Cómo calificaría el aprendizaje de su hijo en la materia de tae kwon do?
		2.1.8 Música	2.1.8.1 Clase de música. Conocimientos básicos de música.	2.1.8.1 ¿Cómo calificaría el aprendizaje de su hijo en la materia de música?
		2.1.9 Taller de lectura	2.1.9 1 Programa de lectura. Conocimientos básicos de lectura.	2.1.9.1 ¿Cómo calificaría el aprendizaje de su hijo en el taller de lectura?
		2.1.10.Compu tación	2.1.10.1. Clase de computación. Conocimientos básicos de computación	2.1.10.1 ¿Cómo calificaría el aprendizaje de su hijo en la materia de computación?
		2.1.11. Inglés	2.1.11.1. Clase de inglés. Conocimientos básicos de inglés.	2.1.11.1 ¿Cómo calificaría el aprendizaje de su hijo en la materia de inglés?
		2.1.12. Materias curriculares	2.1.12.1 Conocimientos básicos de las materias curriculares.	2.1.12.1 ¿Cómo calificaría el aprendizaje de su hijo en las materias curriculares?
			2.1.12.2Desempeño del profesor y trato pedagógico	2.1.12.2Cómo calificaría el desempeño del profesor y su trato pedagógico.

Concepto	Categoría	Indicadores	Índices	Reactivos
	2.2 Servicios administrativos.	2.2.1 Servicios escolares	2.2.1.1 Control y archivo de documentos	2.2.1.1 El trabajo realizado en servicios escolares se realiza de manera eficiente y rápida:
			2.2.1.2 Libros y uniformes	2.2.1.2 Los libros y material pedidos al alumno son utilizados en su totalidad :
		2.2.2 Mantenimiento	2.2.2.1 Limpieza	2.2.2.1 Considera que la limpieza del colegio es:
			2.2.2.2 Aseo de sanitarios	2.2.2.2 Los sanitarios del colegio siempre se encuentran limpios:
	2.3 Instalaciones	2.3.1 Biblioteca	2.3.1.1 Espacio para biblioteca.	2.3.1.1 La biblioteca tiene los recursos necesarios para el tipo de actividades académicas que realiza su hijo.
			2.3.2 Cancha de fútbol	2.3.2.1. Cancha de football
		2.3.3 Salones	2.3.3.1. Salones	2.3.3.1 Las condiciones del mesa-banco y las características de los salones las considera:
		2.3.4 Cooperativa	2.3.4.1. Cooperativa	2.3.4.1 La cooperativa vende cosas que gustan a los niños
3.Datos Socio-demográficos	3.1 Edad			3.1.1 Marque el rango de edad en el que se encuentre: A. De 25 años a 35 años B. De 36 años a 45 años C. De 46 años a 55 años
	3.2 Género sexual			3.2.1 Marque su genero sexual A. Femenino B. Masculino
	3.3 Escolaridad			3.3.1 Marque el grado de escolaridad que tiene: A. Universidad B. Preparatoria C. Comercial D. Secundaria E. Primaria

3.4 Criterios de Arboreación

Los criterios de arboreación del cuestionario, es decir la forma en que se ordenaron los reactivos dentro del cuestionario, son los siguientes

1. De lo sencillo a lo complejo

Con la finalidad de que los encuestados se vayan ubicando dentro de la temática.

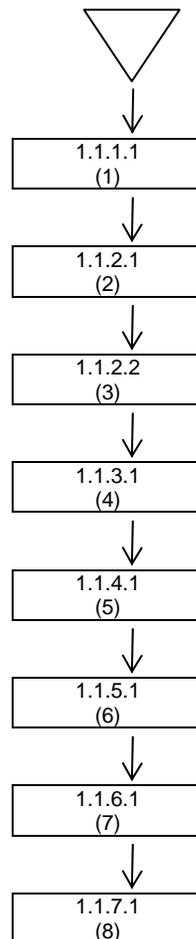
- 2. De lo general a lo particular**

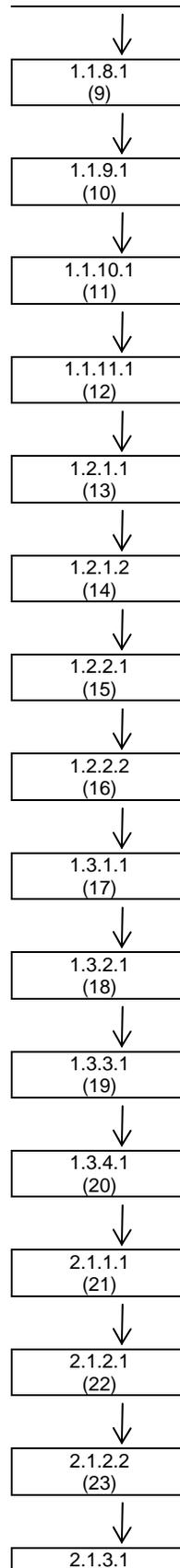
Con la finalidad de que los clientes se vayan introduciendo a la temática conforme a la analogía

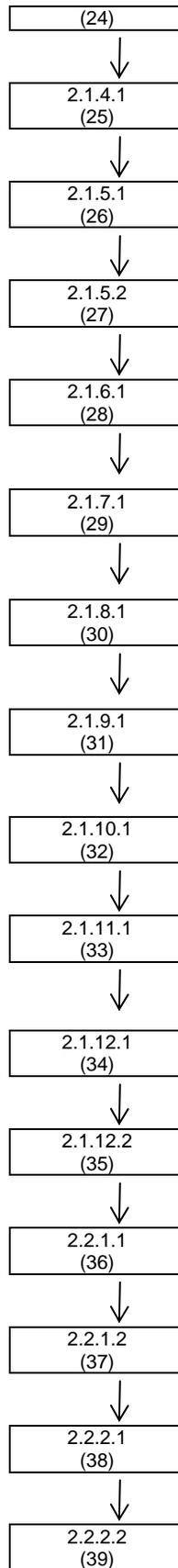
3. Bloques

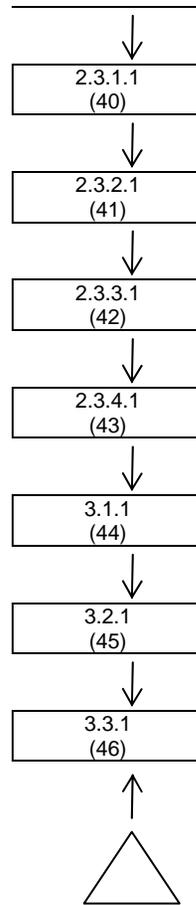
4. De forma en que están elaborados los reactivos, es decir los de respuesta después los de opción múltiple.

En la siguiente figura se presenta el diagrama:









3.5 Tabla de equivalencias

La tabla de equivalencias es una lista doble que consigna en la columna de la izquierda el número de reactivo en el cuestionario seguido de otra columna que indica el número de reactivo en la tabla de operacionalización.

Número de reactivo en el cuestionario	Número del reactivo en la tabla de operacionalización
1	1.1.1.1
2	1.1.2.1
3	1.1.2.2
4	1.1.3.1
5	1.1.4.1
6	1.1.5.1
7	1.1.6.1
8	1.1.7.1
9	1.1.8.1
10	1.1.9.1

11	1.1.10.1
12	1.1.11.1
13	1.2.1.1
14	1.2.1.2
15	1.2.2.1
16	1.2.2.2
17	1.3.1.1
18	1.3.2.1
19	1.3.3.1
20	1.3.4.1
21	2.1.1.1
22	2.1.2.1
23	2.1.2.2
24	2.1.3.1
25	2.1.4.1
26	2.1.5.1
27	2.1.5.2
28	2.1.6.1
29	2.1.7.1
30	2.1.8.1
31	2.1.9.1
32	2.1.10.1
33	2.1.11.1
34	2.1.12.1
35	2.11.2.2
36	2.2.1.1
37	2.2.1.2
38	2.2.2.1
39	2.2.2.2
40	2.3.1.1
41	2.3.2.1
42	2.3.3.1
43	2.3.4.1
44	3.1.1
45	3.2.1
46	3.3.1

3.6 Cuestionario previo

A continuación se presenta el cuestionario de acuerdo a los reactivos obtenidos de la tabla de operacionalización y a los criterios de arboreación y a la tabla de equivalencias.



Colegio Harvard High School

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión acerca de los servicios académicos / administrativos e instalaciones que ofrece el colegio *Harvard High School*, para generar el diseño de estrategias que permitan mejorar la institución. Se agradece su colaboración y además le expresamos que los resultados son estrictamente confidenciales y serán tratados estadísticamente, por lo cual no es necesario que escriba su nombre.

Marque con una "x" en el cuadrado del grado que corresponda:

Primaria						secundaria		
1° <input type="checkbox"/>	2° <input type="checkbox"/>	3° <input type="checkbox"/>	4° <input type="checkbox"/>	5° <input type="checkbox"/>	6° <input type="checkbox"/>	1° <input type="checkbox"/>	2° <input type="checkbox"/>	3° <input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES: ANOTE EN EL PARÉNTESIS DE LA DERECHA LA LETRA QUE CORRESPONDA A LO QUE USTED CONSIDERE ADECUADO.

1. Las áreas principales en las que se educa a los alumnos son: A. Intelectual, psicológica, y emotiva B. Emotiva, intelectual y deportiva C. Psicológica, deportiva y académica D. No sé	()
2. Para que haya una convivencia social adecuada para los niños, la institución utiliza A. El respeto por medio de castigos y suspensiones B. El respeto recordando valores y sanciones C. Servicio comunitario y suspensiones D. No sé	()
3. Los eventos que organiza el colegio para que el alumno utilice sus conocimientos en ciertas áreas son: A. Concursos con otras instituciones B. Concursos internos de ortografía, matemáticas y feria de ciencias. C. Competencias grupales, concursos internos y con otras escuelas. D. No sé	()
4. El proyecto pedagógico de la escuela es: A. Educación y atención B. Atención personalizada C. Centrado en la atención D. No sé	()
5. Alma Rosa Clara brinda el servicio de: A. Asesorías y terapias psicológicas B. Diagnóstico e intervención psicológica C. Seguimiento escolar y psicológico D. No sé	()
6. Los pláticas en "Escuela para Padres" se realizan en: A. Sábado por la mañana B. Entre semana por la tarde. C. Entre semana por la mañana D. No sé	()

<p>7. En clase de danza los medios tomados en cuenta para la calificación del alumno son:</p> <p>A. La asistencia y materiales en clase</p> <p>B. Participación en bailables</p> <p>C. Asistencia, participación y materiales</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>8. El uniforme para tae kwon do es:</p> <p>A. Uniforme del diario</p> <p>B. Domok</p> <p>C. Pants</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>9. La clase de música se imparte:</p> <p>A. Uno o dos días a la semana</p> <p>B. Tres o cuatro días a la semana</p> <p>C. Todos los días</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>10. El proyecto de lectura en clase o taller de lectura se lleva a cabo:</p> <p>A. Uno o dos días a la semana</p> <p>B. Tres o cuatro días a la semana</p> <p>C. Todos los días</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>11. La clase de computación se imparte:</p> <p>A. Uno o dos días a la semana</p> <p>B. Tres o cuatro días a la semana</p> <p>C. Todos los días</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>12. La clase de inglés se imparte</p> <p>A. Uno o dos días a la semana</p> <p>B. Tres o cuatro días a la semana</p> <p>C. Todos los días</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>13. Los documentos manejados por los servicios escolares son:</p> <p>A. Reportes</p> <p>B. Boletas y credenciales</p> <p>C. Certificados de egreso</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>14. Los libros y uniformes son exigidos desde:</p> <p>A. Cinco días de iniciado el curso</p> <p>B. Quince días de iniciado el curso</p> <p>C. Treinta días de iniciado el curso</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>15. El número de personas dedicadas a la limpieza en la escuela son:</p> <p>A. Una</p> <p>B. Dos</p> <p>C. Tres</p> <p>D. No sé</p>	()
<p>16. Los sanitarios de alumnos tiene servicio de:</p> <p>A. Agua y regaderas</p> <p>B. Papel y jabón</p> <p>C. Limpieza continua</p> <p>D. No sé</p>	()

17. El espacio en el que se encuentra la biblioteca está ubicado en: A. Planta baja B. Primer piso C. Segundo piso D. No sé	()
18. Los días que su hijo utiliza pants son: A. Una vez a la semana B. Dos veces a la semana C. Tres veces a la semana D. No sé	()
19. Lo salones de tercero, cuarto y quinto de primaria, están ubicados en el: A. Segundo piso B. Primer piso C. Planta baja D. No sé	()
20. En la cooperativa se venden: A. Galletas, refrescos, tortas y frituras B. Sopas instantáneas, tortas, hot dog y golosinas C. Comida y papelería D. No sé	()
INSTRUCCIONES: LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SON DE VALORACIÓN. ANOTE EN LOS ESPACIOS EL VALOR QUE USTED CONSIDERE PARA CADA MATERIA, CONSIDERANDO LO SIGUIENTE:	
5 = MUY BUENO, 4 = BUENO, 3 = REGULAR, 2 = DEFICIENTE, 1 = MALO	
21. La propuesta educativa de la escuela ha repercutido en su hogar	()
22. La forma de convivir socialmente en la escuela, ha repercutido en su hogar	()
23. El aprendizaje vivencial que se lleva en la escuela, es notorio en la conducta de su hijo	()
24. El proyecto pedagógico de la escuela es:	()
25. El diagnostico individual y seguimiento que se hace es para que el alumno tenga un bienestar psíquico y tenga un mejor desarrollo en casa:	()
26. Las pláticas que se dan en psicología en "Escuela para Padres" benefician a los padres para ayudarlos a educar a los niños	()
27. ¿Le es funcional el proyecto que mantiene la institución para que los padres sepan qué tarea deben hacer todos los días?	()
28. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en la materia de danza?	()
29. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en la materia de tae kwon do?	()
30. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en la materia de música?	()
31. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en el programa de lectura?	()
32. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en la materia de computación?	()
33. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en la materia de inglés?	()

A CONTINUACIÓN SE PRESENTA UNA TABLA DE MATERIAS QUE CORRESPONDEN A SECUNDARIA.

INSTRUCCIONES: ANOTE EN LOS ESPACIOS EL VALOR QUE USTED CONSIDERE PARA CADA MATERIA, CONSIDERANDO LO SIGUIENTE:

5 = MUY BUENO, 4 = BUENO, 3 = REGULAR, 2 = DEFICIENTE, 1 = MALO

CONTESTAR SOLO SI TIENE HIJOS EN SECUNDARIA	34. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en las siguientes materias?	35. ¿Cómo calificaría el trabajo del profesor en cuanto a preparación de clase y trato pedagógico en las siguientes materias?
ESPAÑOL		
MATEMÁTICAS		
FÍSICA		
HISTORIA		
FOCIVET		
GEOGRAFÍA		
INTROD. A LA FIS. Y QUIM.		
BIOLOGÍA		
QUÍMICA		

A CONTINUACIÓN SE PRESENTA UNA TABLA DE MATERIAS QUE CORRESPONDEN A PRIMARIA

INSTRUCCIONES: ANOTE EN LOS ESPACIOS EL VALOR QUE USTED CONSIDERE PARA CADA MATERIA, CONSIDERANDO LO SIGUIENTE:

5 = MUY BUENO, 4 = BUENO, 3 = REGULAR, 2 = DEFICIENTE, 1 = MALO

CONTESTAR SOLO SI TIENE HIJOS EN PRIMARIA	34. ¿Cómo calificaría el desarrollo de su hijo en las siguientes materias?	35. ¿Cómo calificaría el trabajo del profesor en cuanto a preparación de clase y trato pedagógico en las siguientes materias?
PRIMERO		
SEGUNDO		
TERCERO		
CUARTO		
QUINTO		
SEXTO		

INSTRUCCIONES: ANOTE EN LOS ESPACIOS EL VALOR QUE USTED CONSIDERE PARA CADA MATERIA, CONSIDERANDO LO SIGUIENTE:

5 = MUY BUENO, 4 = BUENO, 3 = REGULAR, 2 = DEFICIENTE, 1 = MALO

36. El trabajo realizado en servicios escolares se realiza de manera eficiente y rápida: ()

37.Los libros y material pedidos al alumno son utilizados en su totalidad :	()
38.Considera que la limpieza del colegio es:	()
39. Los sanitarios del colegio siempre se encuentran limpios:	()
40. La biblioteca tiene los recursos necesarios para el tipo de actividades académicas que realiza su hijo.	()
41.Las instalaciones deportivas tienen las características necesarias para el buen desempeño de actividades físicas.	()
42.Las condiciones del mesa-banco y las características de los salones las considera:	()
43.La cooperativa vende cosas que gustan a los niños	()

FAVOR DE LLENAR LOS DATOS PERSONALES QUE SERÁN UTILIZADOS CON FINES ESTADÍSTICOS.

INSTRUCCIONES: ANOTE EN EL PARÉNTESIS DE LA DERECHA LA LETRA QUE CORRESPONDA.

44. Marque el rango de edad en el que se encuentre: A. De 25años a 35 años B. De 36 años a 45 años C. De 46 años a 55 años	()
45. Marque su genero sexual A. Femenino B. Masculino	()
46. Marque el grado de escolaridad que tiene: A. Universidad B. Preparatoria C. Comercial D. Secundaria E. Primaria	()

GRACIAS POR SU TIEMPO Y SU PARTICIPACIÓN

3.7 Reporte de prueba piloto.

El día jueves 10 de noviembre de 2005 a las 16 horas, se realizó la prueba piloto sobre opinión pública de los servicios académico-administrativos e instalaciones a padres de familia de alumnos del Colegio Harvard High School de los niveles tanto primaria como secundaria.

Se realizaron 5 cuestionarios, que se llevaron a cabo en un promedio de tiempo de 15 minutos, el tiempo dependió del entendimiento de la encuesta y la extensión del cuestionario que además fue escrito y después de las 13:00 horas con cuatro mujeres y un hombre, todos adultos y padres de familia de alumnos de dicho

colegio. Las observaciones respecto al cuestionario son las que a continuación se mencionan.

Se identificaron los siguientes problemas en la aplicación de la prueba piloto, la cual fue aplicada a cinco personas con hijos de distintos niveles educativos:

- En las respuestas del reactivo 9 faltó una opción sobre un día a la semana.
- En el reactivo 10 se habla del taller de lectura, siendo que en nivel primaria no existe dicho taller.
- El reactivo 15 acerca del pago de colegiatura es irrelevante, y no podría proceder cambio alguno.
- En el reactivo 39 faltaban opciones en lo referente a empleo.
- El estado civil también se consideró información irrelevante ya que se distinguió falsedad en las respuestas.
- Las instrucciones del cuestionario de opinión de servicios académicos por materia principalmente en nivel primaria resultaron confusas.
- Hubo un planteamiento erróneo en la estructuración de las tablas de preguntas de opinión de servicios académicos.

Se plantearon las siguientes soluciones a los problemas en elaboración de la prueba piloto:

- Se añadió la opción de un día a la semana y se aumentó el rango de días en cada posible respuesta.
- Se redactó el reactivo 10 en el sentido de las acciones que lleva a cabo la escuela en cuanto a la promoción de la lectura.
- Se eliminó el reactivo 15 pues los tiempos para el pago de colegiatura no son decisión de la dirección del plantel, si no a nivel institucional.
- Se eliminó del cuestionario el reactivo que pertenece al estado civil pues se consideró información irrelevante ya que también se distinguió falsedad en las respuestas.

- Fue reestructurada por completo la parte de opinión de servicios académicos haciéndola más concreta y fácil de contestar, eliminando las confusiones de las instrucciones anteriores y reduciendo el número de preguntas a únicamente las más importantes y que se utilizan tanto en el nivel de primaria como en el de secundaria.

CAPÍTULO 4

4. Levantamiento datos

En este capítulo se describe el proceso de levantamiento de datos de la investigación, es decir, la aplicación de la encuesta que se realizó a los padres de familia del Colegio Harvard High School a fin de conocer su opinión; para ello se definen los criterios de aplicación utilizados para la recolección de la información además se mencionan las características propias de la población que se encuesta. Así como se especifica el tipo de levantamiento de datos que se adecuó a este estudio de Opinión Pública.

Se describe, el proceso de análisis de resultados para la presente investigación y también el reporte del levantamiento de datos.

4.1 Características de la población.

Se entiende como población el conjunto de todos los elementos que componen a un grupo común de características y que forman el universo para el propósito del problema de investigación.

La población en el presente estudio de opinión pública, se encuentra conformada por los padres de familia del colegio Harvard High School, con una población de 79 primaria y 59 en secundaria con total de 138.

Y se entiende como padre de familia de primaria o secundaria del colegio Harvard High School, al que posee las siguientes características:

- Haber inscrito a su hijo en cualquier grado de primaria o secundaria , en el presente ciclo escolar (2005-2006) del colegio Harvard High School.
- Aparecer ante los registros del colegio.
- Y ser el responsable del cuidado del niño.
- Estar al corriente del pago de colegiaturas.

De acuerdo con el Marco Muestral, que se refiere al listado que comprende los elementos de la población de acuerdo a los conceptos retomados del seminario de opinión Pública, y para, este caso, es una lista de padres de familia quienes inscribieron a sus hijos a primaria o secundaria en el ciclo escolar actual.

La población a la cual se le aplicarán los cuestionarios esta conformada por 79 de primaria y 59 en secundaria.

4.2 Tipo de levantamiento de datos.

Una vez establecida la población se debe determinar el tipo de levantamiento pertinente para este estudio. Existen varios tipos de levantamiento de datos, entre los que se encuentran el censo, la muestra probabilística y la muestra no probabilística.

Para esta investigación, resulta útil emplear el censo, es decir, el conteo completo de los elementos de la población.

Y el censo tiene las siguientes características:

- Es el proceso de examinar a cada miembro de una determinada población.
- Consiste en contar y recabar información sobre las características de toda la población en un momento específico.
- Se encarga de trabajar con la descripción de los parámetros entendiendo, que los parámetros son las características de la población a encuestar.

Es necesario recordar que para este estudio, se consideraron como conceptos a estudiar “conocimiento”, “opinión” y “datos sociodemográficos de la población”.

El tipo de levantamiento de datos que se eligió fue el censo por las siguientes razones:

1. En este caso se eligió porque la población es pequeña y se puede acceder a toda .
2. Se considerará en esta investigación que población y universo sean sinónimos, pues los resultados obtenidos del censo, no serán las de una muestra o fracción del universo, sino que resultarán las de su totalidad de este.

Los criterios que se establecieron para el levantamiento de datos que se consideran, dadas las características del trabajo en donde los alumnos serán los encargados de entregar el cuestionario a su padre o madre; por lo tanto, no es necesario capacitar a ninguna persona. Solo explicar el propósito del sobre y el día de su entrega.

De esta forma, la manera en que se tiene planeado dicho levantamiento es la siguiente:

1. La fecha de aplicación será el lunes 12 de diciembre de 2005, con un horario de 12hrs a 14 hrs.
2. Se enviará en un sobre y etiquetado con los escudos de la institución; en el interior de cada sobre además del cuestionario, se encontrará una carta exhortando a los padres a su participación.
3. Los cuestionarios se entregarán solo a los alumnos.
4. Se empezará por la primaria de forma ascendente con la numeración tanto de folios como las listas de cada uno de los grados. De esta manera sí en algún grado existen alumnos ausentes se guardará ese cuestionario.
5. Se continuará con la secundaria, pero solo se entregará al alumno y en su aula, es decir no se entregarán en ninguna clase de laboratorios o deportes.

6. La numeración será en el número final en que se quedo con primaria también de forma ascendente empezando por primero, segundo y al final de tercero.
7. Se informará que su entrega será para el día siguiente y solo será a la misma profesora que se los dio.
8. A los padres que no envíen el cuestionario dentro de los tres días después de su entrega se les enviará un segundo cuestionando para motivarlos a su participación.
9. El plazo limite de entrega será para el lunes 19 de diciembre del 2006.

4.3 Reporte de levantamiento

En el siguiente apartado se establece la forma en como se llevo a cabo el levantamiento:

FECHA	LUGAR	No. DE CUESTIONARIOS	OBSERVACIONES
10 diciembre		Se fotocopian 200 cuestionarios para tener la reserva de los extras que se enviarán.	Se preparan los cuestionarios con sobre y ética .
12 diciembre del 2005	Entrega de cuestionarios a los 6 grados de primaria.	Se entregaron 74 cuestionarios.	Faltaron dos niños de segundo, dos niños de cuarto y uno de sexto. No se entrego a secundaria ya que este día tuvo en su mayoría inasistencias.
13 diciembre 2005	Se entregaron los 5 cuestionarios que faltaban en primaria. Se entrego	Se recibieron 25 cuestionarios de primaria	No se entrego a tercero de secundaria ya que se encontraba en

	cuestionarios a primero y segundo de secundaria		actividad deportiva.
14 diciembre del 2005	Se entregaron a cuestionarios a todo tercero de secundaria. Se entregaron 15 cuestionarios en secundaria	Se recibieron 20 cuestionarios de primaria y 20 cuestionarios de secundaria.	Faltaron 4 cuestionarios en tercero de secundaria por Inasistencia por falta de pago.
15 diciembre del 2005	Se entregaron 3 cuestionarios que faltaban en 3º de secundaria	Se recibieron 5 cuestionarios en primaria. Se recibieron 8 cuestionarios de secundaria.	Se mando el segundo cuestionario a los padres que no han devuelto su sobre en primaria
16 diciembre del 2005		Se reciben 9 cuestionarios de primaria y dos cuestionarios de secundaria.	Se envía el segundo cuestionario a los padres de secundaria que no han devuelto el cuestionario.
19 diciembre del 2005		Se reciben dos cuestionarios de primaria. Y un cuestionario de secundaria.	Existen problemas con el pago de colegiatura y las vacaciones causan inasistencia entre el alumnado.
SE CIERRA EL PLAZO DE RECEPCIÓN DE CUESTIONARIOS			19 diciembre del 2005 15:00 hrs.

4.4 Lectura de datos

4.4.1 Base de datos

En este apartado se explica el procedimiento para la creación de la base de datos y la forma de vaciado de los cuestionarios de la investigación.

4.4.1.1 Creación de la base de datos

La base de datos en *Fox Pro*, que para su creación se siguieron los siguientes pasos.

1. Ordenar los cuestionarios por número de folio.
2. Nombrar varias columnas de acuerdo a las variables sociodemográficas que tenga la investigación.
3. Poner el número de reactivos de conocimiento que tenga el cuestionario y agregar otra fila donde se pongan las opciones de respuesta, que van por orden de abecedario.
4. Poner el número de reactivos de opinión que tenga y agregar otra fila donde se pongan las opciones de respuesta, que van del número 1 al 5
5. Al final el programa proporciona totales, porcentajes. Y construye las tablas con los valores establecidos.

La creación de la base de datos corresponde directamente a la forma de vaciado, de acuerdo a cada cuestionario de la investigación, la manera de llenado es la siguiente.

Es la primera hoja en donde se ubica el número de sujeto.

Y se establecen las variables sociodemográficas



En esta hoja se escriben las respuestas de conocimiento



Y por último se escriben las respuestas de valoración en orden del 1 al 5 en cada respuesta.



4.4.1.2 Base de datos

El procedimiento anterior fue el que se siguió para el vaciado de la base de datos de esta investigación, el cual se encuentra en el Anexo “2” Disco 1.

4.4.2 Lectura de las tablas

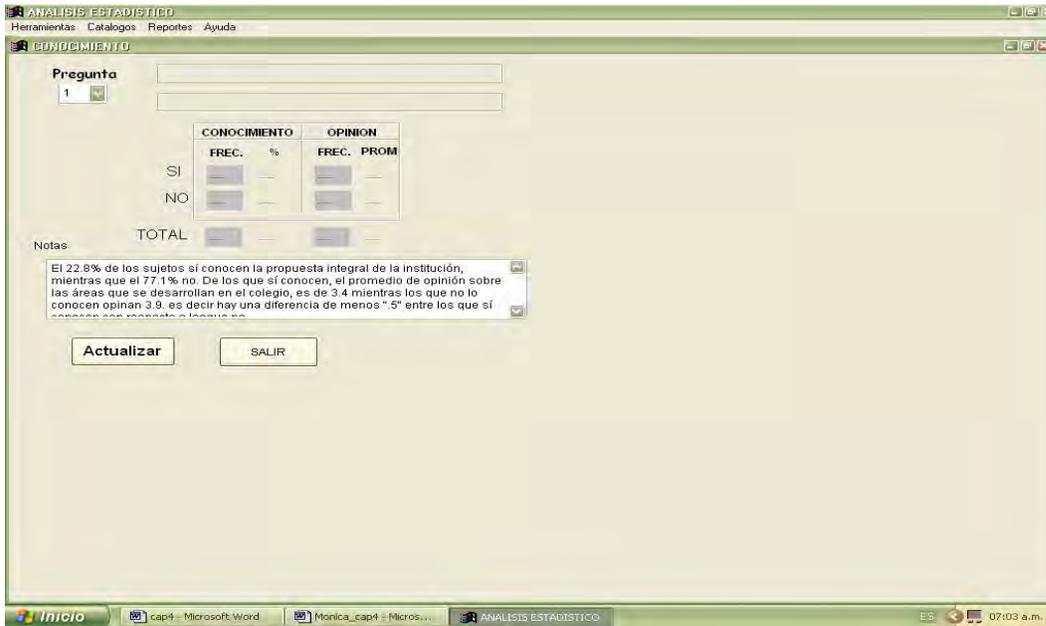
Este apartado comprende la explicación para la creación de tablas generales y su lectura.

4.4.2.1 Creación de tablas

La creación de las tablas tiene el fin de presentar los resultados de cada uno de los indicadores (establecidos en la tabla de operacionalización) donde se relacionan los reactivos de conocimiento y opinión, lo cual se indica en el título de cada tabla. Para

localizar los reactivos de conocimiento y los de opinión se recurre a la tabla de equivalencias (ubicada en el capítulo 3, apartado 3.5)

A continuación se enunciarán los pasos para la creación de las tablas de lectura general:



1. Se realiza una tabla donde se crean 3 columnas, la primera de ellas no lleva título, la segunda columna lleva el nombre de “conocimiento” que a su vez esta dividida en “frec” y “%”, y la tercera el título de “opinión” a su vez esta dividida en “frec” y “prom”. La tabla consta de 5 filas, de la primera columna se dejan las dos primeras filas en blanco, las siguientes se dividen en Si, No (es decir los sujetos que sí conocen y los que no) y Total, que no es otra cosa que todos los sujetos encuestados.

Ejemplo:



4.4.2.2 Procedimiento para el llenado de las tablas

Este apartado se utiliza junto con la base de datos, se necesitan ambas para el llenado de las tablas, los pasos a seguir se enuncian a continuación.

1. Para el llenado de la columna de "conocimiento" se tiene que recurrir a la base de datos, en donde se suman los que conocen y los que no, de manera separada. Estos datos se establecen en las diferentes filas (De si y no, que como ya se explico anteriormente corresponde a los que conocen y no), y sus porcentajes se obtienen de la misma base de datos (recordando que en la última fila de la base de datos se encuentran sus porcentajes). La suma de los sujetos que sí y no conocen, debe de ser el total de sujetos encuestados y la suma de los porcentajes debe ser el 100%.

Por ejemplo:

La frecuencia es la cantidad
De todo los que contestaron si _no.

La valoración de todas
los que contestaron.

RESULTADOS DE TABLAS GENERALES

Áreas principales que se desarrollan en los alumnos.

	CONOCIMIENTO		OPINION	
	FREC.	%	FREC.	PROM
SI	21	22.8	21	3.4
NO	71	77.1	71	3.9
Total	92	100	92	3.7

El 22.8% de los sujetos sí conocen la propuesta integral de la institución, mientras que el 77.1% no. De los que sí conocen, el promedio de opinión sobre las áreas que se desarrollan en el colegio, es de 3.4 mientras los que no lo conocen opinan 3.9. es decir hay una diferencia de menos ".5" entre los que sí conocen con respecto a los que no.

- Se busca el reactivo de opinión que corresponda al de conocimiento (como se explicó anteriormente se debe recurrir a la tabla de equivalencias), y se suman los resultados de los que conocen y de los que no, de manera separada, una vez obteniendo el resultado, se divide entre el número de sujetos que conocen y no respectivamente, después se escribe el promedio en la columna correspondiente.
- El siguiente punto es sacar el promedio de opinión general que se obtiene de la siguiente manera.

4. En la última columna que es el promedio de opinión, se suman los promedios y se dividen entre dos y se ponen en el total.

Ejemplo:

$$3.4 + 3.9 = 7.3 / 2 = 3.65$$

4.4.2.3 Lectura de tablas

Se incluye en el anexo 2 la lectura de tablas generales de este estudio, por cada reactivo.

4.4.2.4. LECTURA DE CRUCES DE VARIABLES

Para la lectura de cruces de variables, se tomarán como referencia las variables sociodemográficas tomadas en cuenta para la presente investigación.

A continuación se acomodará la base de datos inicial dependiendo la variable a leer.

Por ejemplo, si se inicia con la variable sociodemográfica "SEXO" (femenino, masculino) la base de datos se acomodará, esta vez primero todos los sujetos del sexo masculino y enseguida los del femenino, y se empatarán nuevamente las preguntas de conocimiento y de opinión que correspondan al indicador 1.1.1 apoyo psicológico.

Cada tabla donde se anotarán los resultados contiene cuatro columnas: en la primera se indica la variable sociodemográfica, en este caso SEXO (Femenino, masculino), en la segunda los sujetos que conocen o no, en la tercera la referencia y porcentaje de los sujetos que conocen o no; en la cuarta la opinión de los sujetos en frecuencia y promedio, de los sujetos que conocen o no. En la última celda (inferior derecha) aparece el promedio de opinión por indicador

1.1.1 Apoyo psicológico- seguimiento al desempeño.

Sexo		Conocimiento		Opinión	
		Frec.	%	Frec.	Prom.
Masculino	Sí	0	0	0	0
	No	1	0	1	5
	Total	1	0	1	5
Femenino	Sí	2	100	2	4.5
	No	0	0	0	0
	Total	2	100	2	4.5

De tal modo que la lectura de la tabla quedará de la siguiente forma:

De los hombres ninguno conoce el apoyo psicológico que hay en la escuela y el promedio de opinión sobre el seguimiento al desempeño es de 5.

De las mujeres el 100% sí conocen el apoyo psicológico que hay en la escuela y el promedio de opinión sobre el seguimiento al desempeño es de 4.5.

El género sexual determina en un 67% el conocimiento que tienen los padres de familia del Colegio Harvard High School, al apoyo psicológico con respecto al seguimiento al desempeño.

Para obtener el porcentaje del género sexual , se tomará en cuenta, de la columna de conocimiento, el sexo con mayor frecuencia, independientemente que corresponda a sí o no conocen.

En el caso anterior la mayor frecuencia se obtiene en el sexo femenino con 2 que sí conocen, por lo tanto se establece una regla de tres con el siguiente planteamiento:

Si tres sujetos (total de encuestados) representan el 100%, 2 sujetos qué porcentaje representan.

3 - 100

2 - ?

La opinión pública de los padres de familia del Colegio Harvard High School, respecto al apoyo psicológico y su seguimiento de 4.7.

Este dato se retoma de los resultados de la 1a. tabla, realizada inicialmente.

El género sexual determina en un .5 la opinión de los padres de familia del Colegio Harvard High School, al apoyo psicológico con respecto a su seguimiento

El dato anterior se obtiene de la comparación del promedio total masculino (5) y el promedio total femenino (4.5) y la diferencia entre ambos, es decir, .5

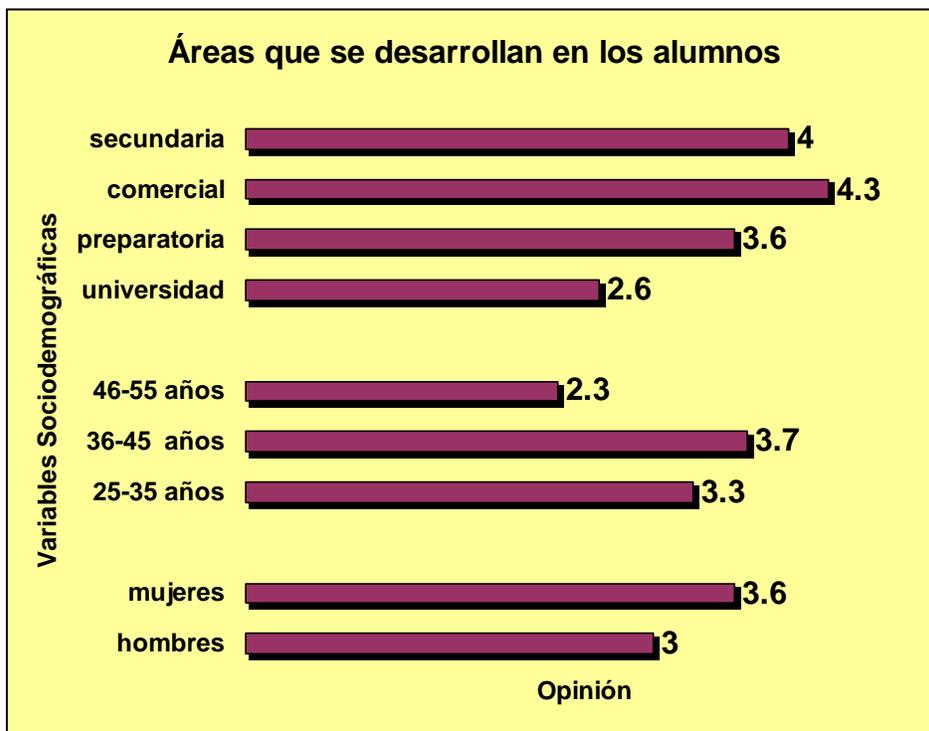
El mismo procedimiento se efectuará con las variables sociodemográficas de edad y escolaridad.

Ver resultados obtenidos de cada variable en el anexo 1 del archivo "variables".

4.5 Análisis de resultados.

Para realizar el análisis interpretación de resultados se cuenta con la base de datos, que se presentan en las tablas de resultados (véase anexo 3). En estas tablas se puede cotejar los resultados generales, particulares del cuestionario y el cruce de los dos anteriores respecto a cada variable sociodemográfica (recuérdese que en este trabajo dichas variables fueron género, edad y escolaridad) en este trabajo se procede al análisis e interpretación de las variables sociodemográficas, ya que responde a las motivaciones de la investigación.

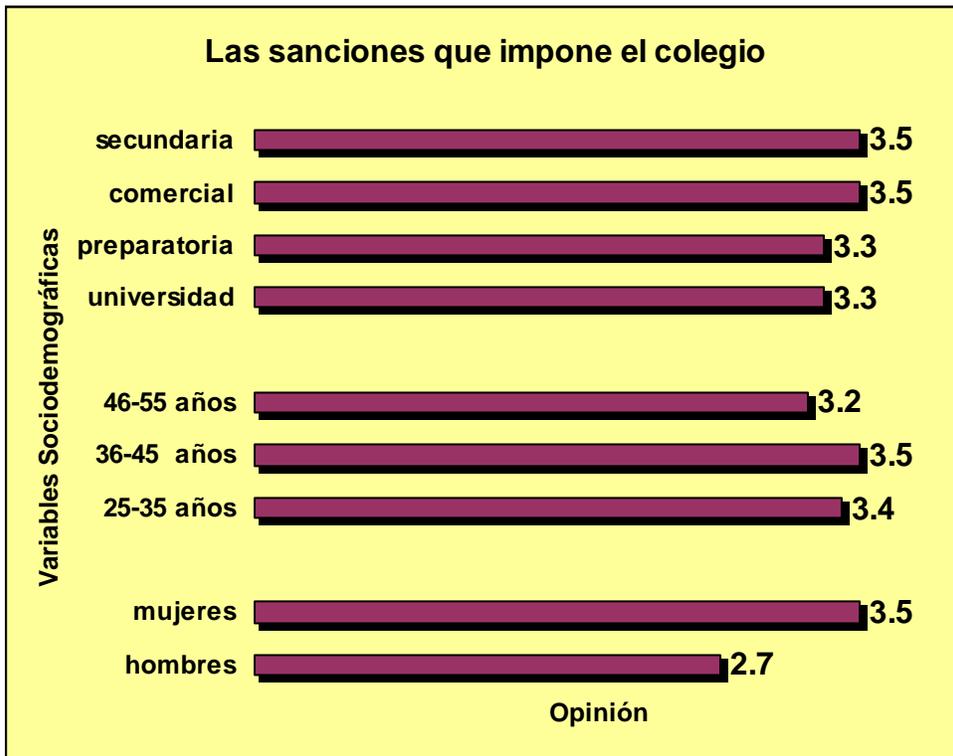
5 Muy bueno, 4 bueno, 3 regular, 2 malo, 1 muy malo



En los servicios académicos con respecto a las áreas que se desarrollan en el alumno en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el

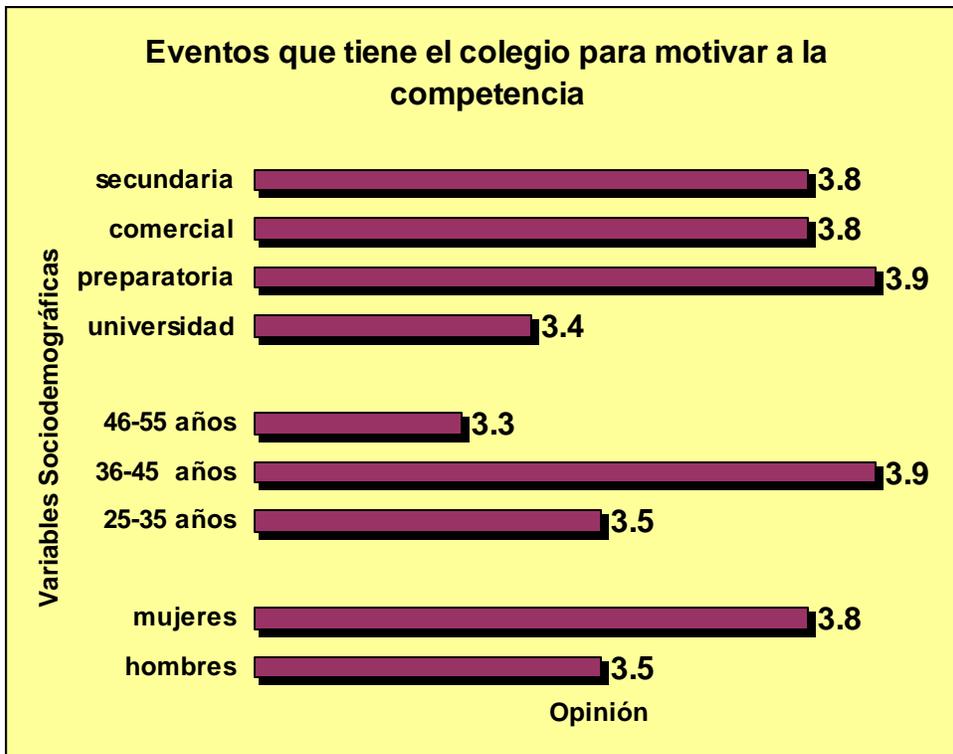
grupo con mala opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los universitarios tienen mala opinión con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que en el contacto de entrevista - inscripción se realice mayor énfasis en los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre las áreas en que está interesada la institución a desarrollar en los alumnos, situación establecida en el manual institucional en el apartado de servicios al cliente.



En los servicios académicos con respecto a las áreas que se desarrollan en el alumno en la variable sociodemográfica de género las mujeres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los universitarios tienen regular opinión con respecto a este servicio, como resultado la opinión se mantiene regular.

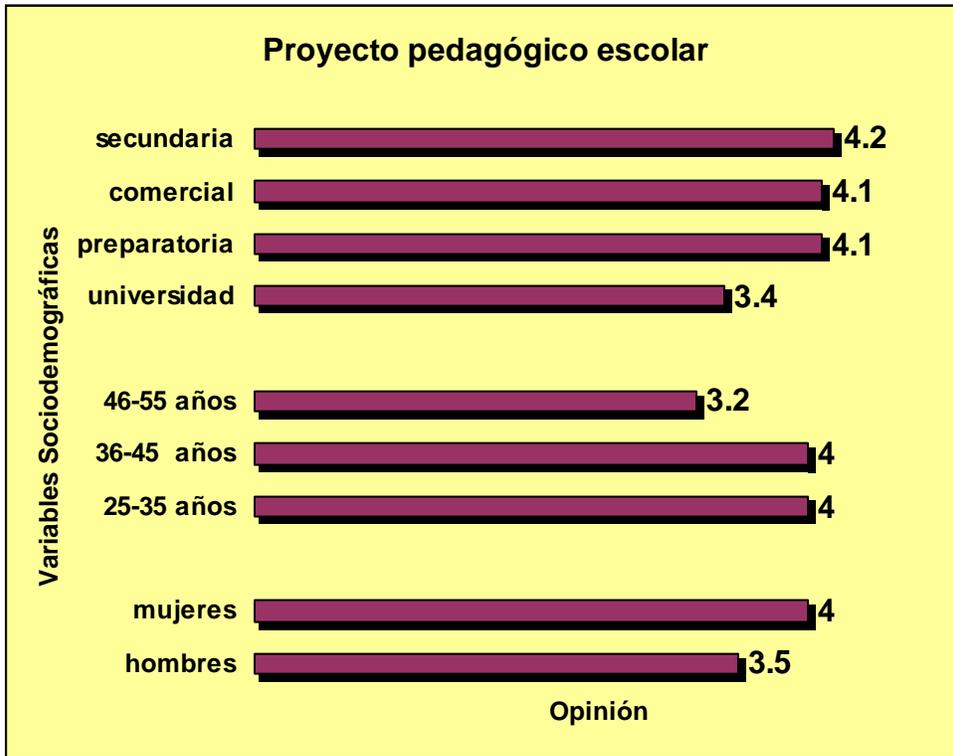
Al respecto sugiero que en el reglamento para el alumno y el padre se especifique la intención de las sanciones en los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre las sanciones establecidas en la institución para controlar la conducta de alumnos, situación establecida en el manual institucional en el apartado de servicios al cliente.



En los servicios académicos con respecto a los eventos que organiza el colegio para fomentar la competencia sana en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los universitarios tienen opinión regular con respecto a este servicio.

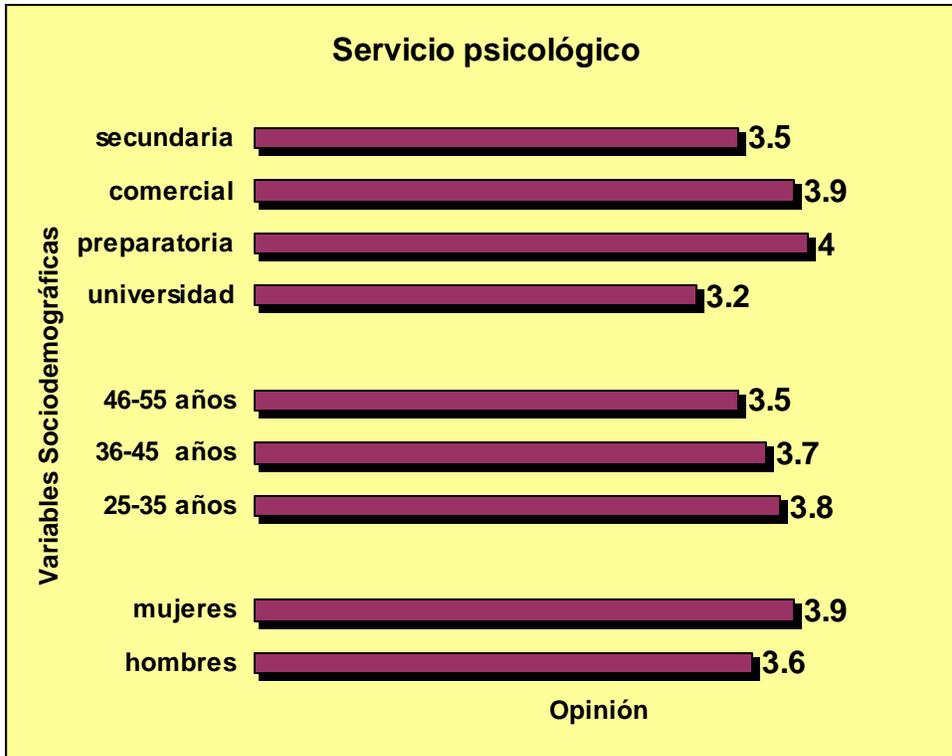
Al respecto sugiero que se realice mayor difusión entre los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre los concursos que organiza el colegio para motivar a

los alumnos, así como también la institución debe aumentar y mejorar sus participaciones en concursos con otras escuelas.



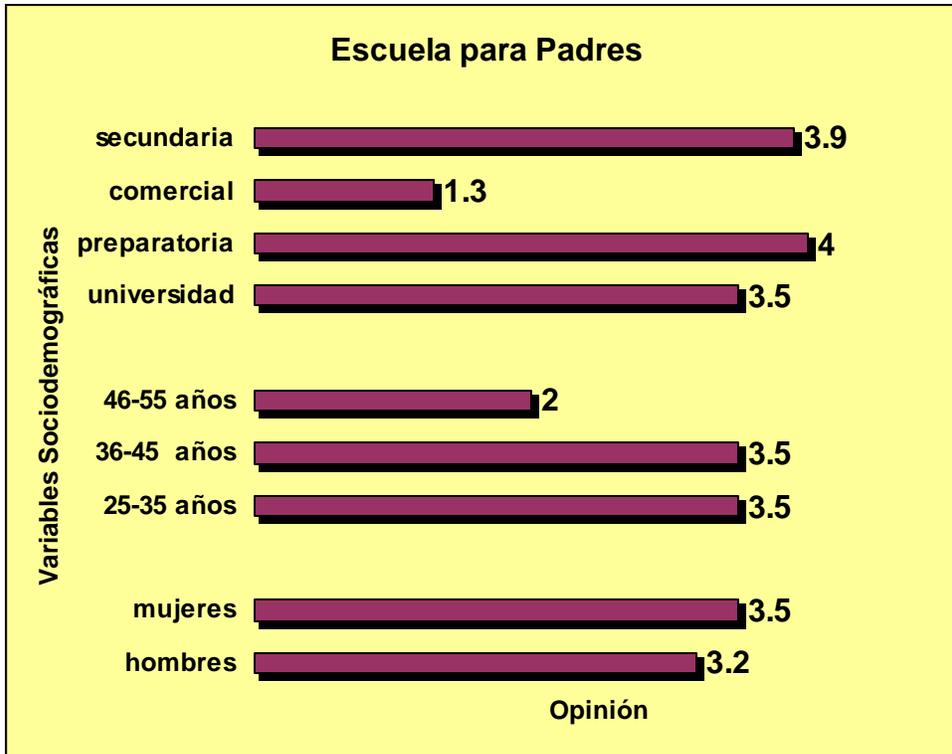
En los servicios académicos con respecto al proyecto pedagógico escolar en el alumno en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con opinión regular, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los universitarios con una opinión regular con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que en el contacto de entrevista _ inscripción se explique con claridad en los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre el proyecto pedagógico escolar , situación establecida en el manual institucional en el apartado de servicios al cliente.



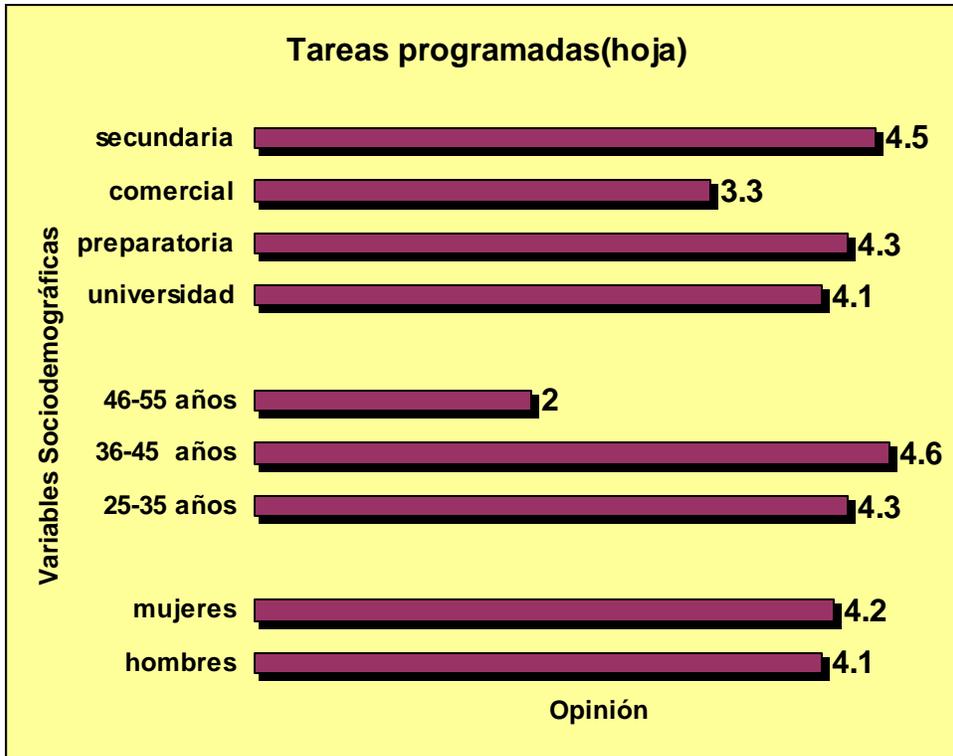
En los servicios académicos con respecto al servicio psicológico que realiza el seguimiento escolar y su comportamiento en el alumno en la variable sociodemográfica de género los hombres y las mujeres mantienen una opinión regular sobre el servicio, en la edad el rango de 46 a 55 años tiene una opinión regular y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los universitarios tienen una opinión regular del servicio.

Al respecto sugiero que para elevar la opinión regular en todos los rangos el servicio psicológico sea utilizado como beneficio del seguimiento de los alumnos y no esperar a malas calificaciones o mal comportamiento para dar el servicio.



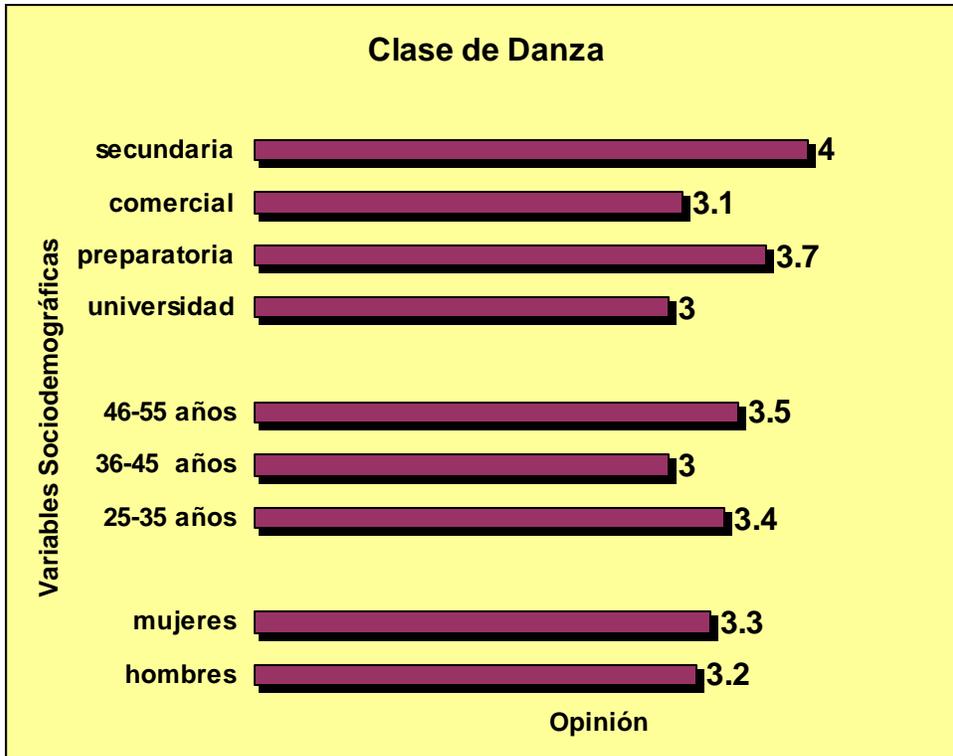
En los servicios académicos con respecto a las platicas en “Escuela para padres” dirigido a los padres en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica el rango de edad 46 a 55 años son el grupo con mala opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los de estudios comerciales tienen muy mala opinión con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que en los reglamentos establecidos se les motive a la participación de estas platicas(o mandar el material de lectura, proponer un libro para los padres de familia) por medio de lecturas dirigidos a todos pero claro quizá con mayor énfasis a los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre este servicio.



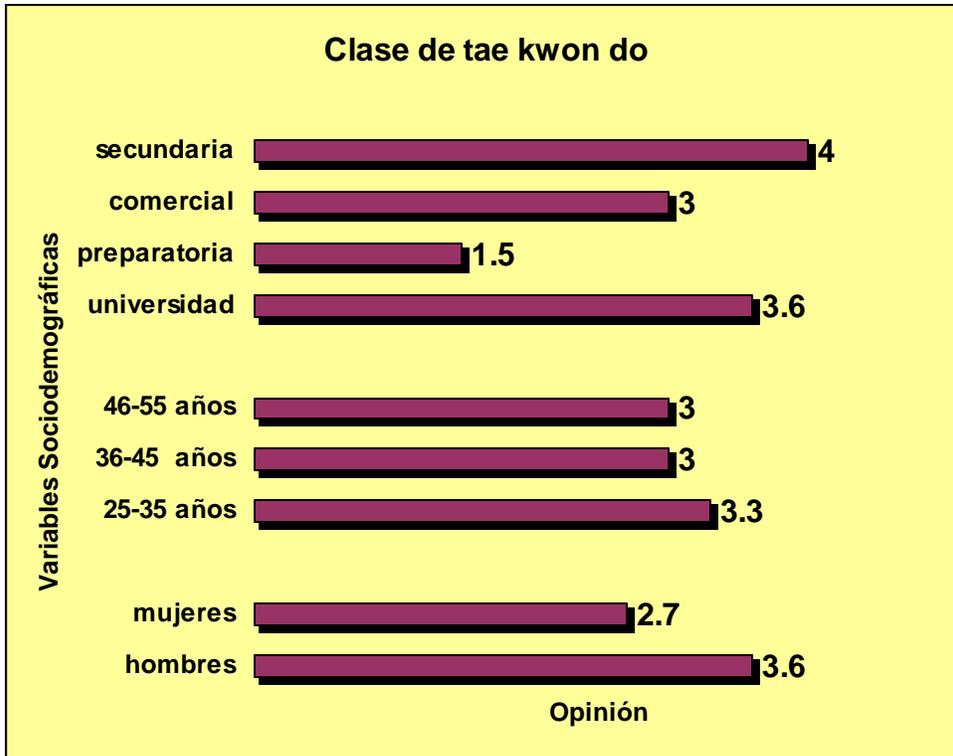
En los servicios académicos con respecto a las tareas programadas en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión buena; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con mala opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los de estudios comerciales tiene una opinión regular con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que en el uso y beneficio de las tareas programadas se explique con mayor énfasis en los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre el uso de la hoja de tareas, situación establecida en el manual institucional en el apartado de servicios al cliente, pues en este sentido sigue habiendo muchos niños sin llevar su tarea.



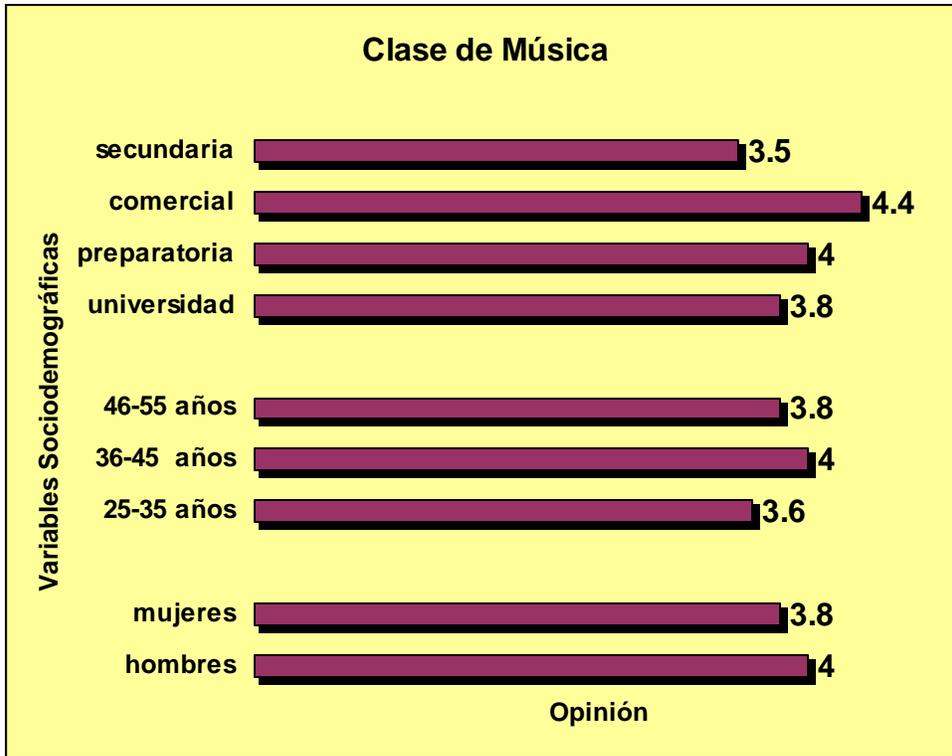
En los servicios académicos con respecto al desempeño en la clase de danza en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene regular opinión; en la variable sociodemográfica la edad 36 a 45 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los universitarios tienen regular opinión con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que las actividades artísticas sean explicadas como beneficio para los alumnos así como su trabajo sea justificado en la población estudiada principalmente en los rangos que tienen una opinión desfavorable, situación establecida en el manual institucional en el apartado de servicios al cliente.



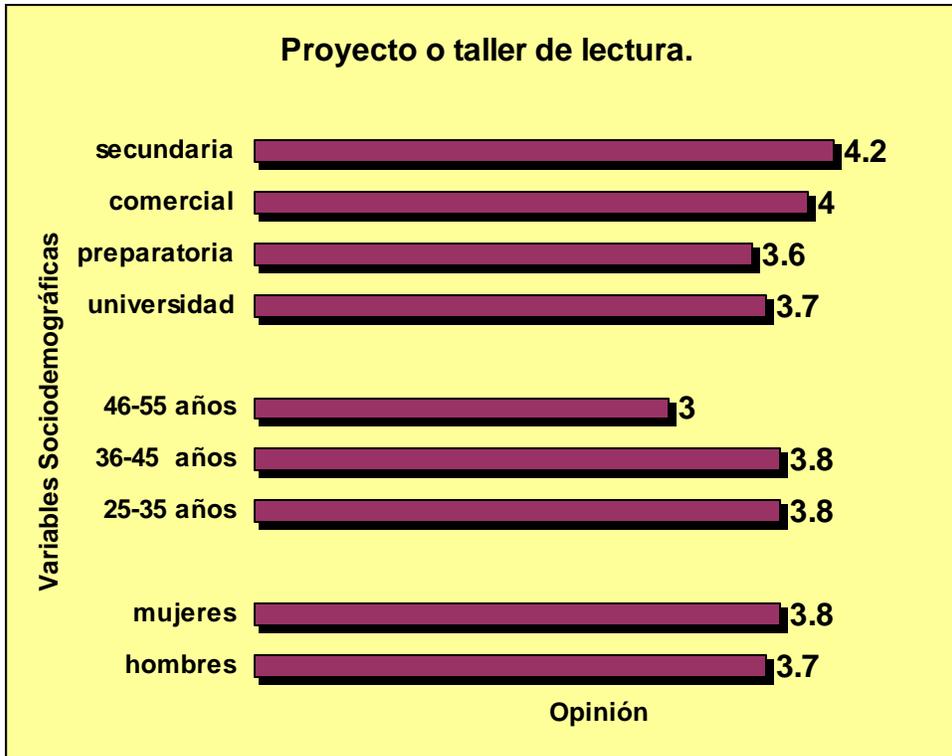
En los servicios académicos con respecto a la clase de tae kwon do en la variable sociodemográfica de género las mujeres son el grupo que tiene opinión mala; en la variable sociodemográfica la edad 36 a 45 y 46 a 55 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los de estudios comerciales tienen mala opinión con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que se establezca la necesidad de la actividad para el desarrollo físico y mental en relación con los alumnos, situación explicada a los padres en el reglamento institucional en el apartado de servicios al cliente.



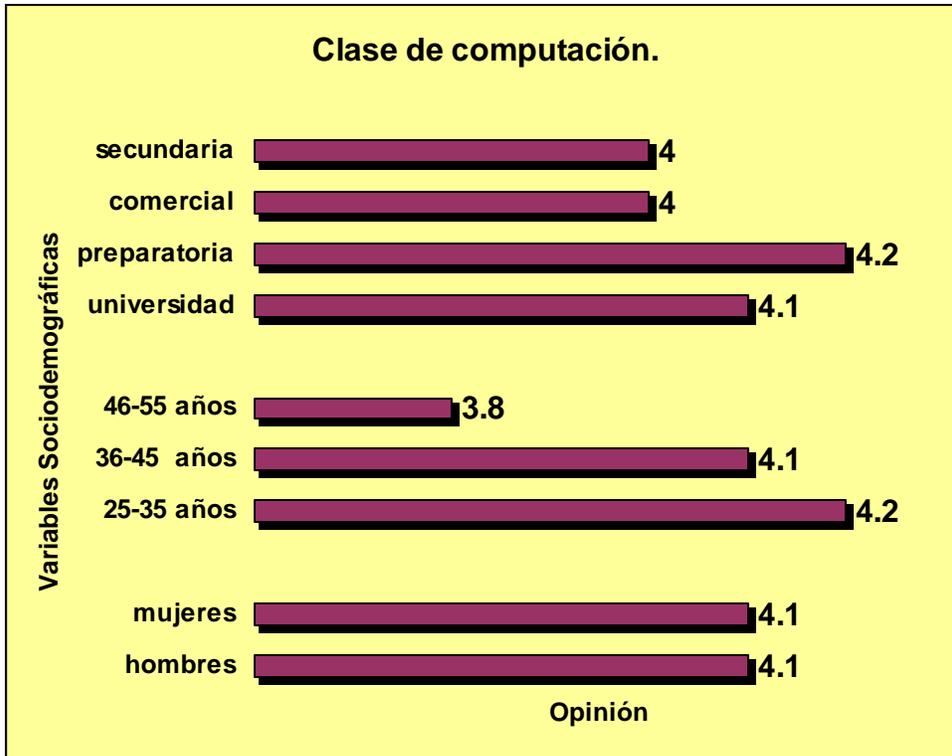
En los servicios académicos con respecto a la clase de música en la variable sociodemográfica de género las mujeres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con opinión regular, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los de secundaria tienen opinión regular con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que se establezca la actividad realizada en la clase de música con mayor énfasis en los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre las actividades establecidas en relación con los alumnos, situación establecida en el desarrollo de habilidades del programa de la SEP.



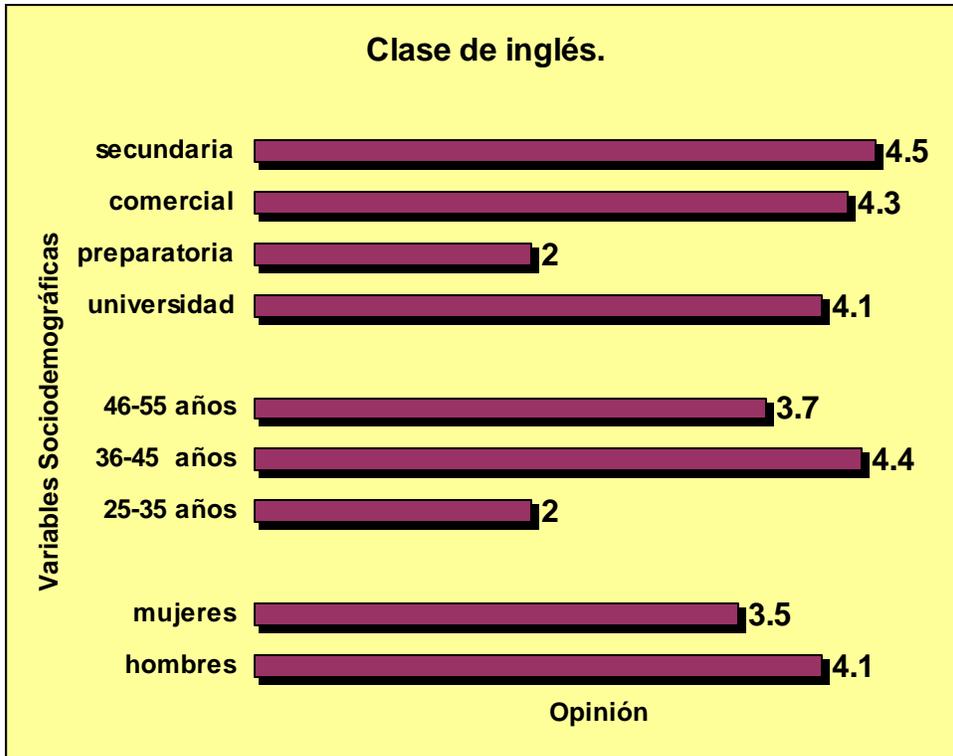
Con respecto a los servicios académicos con respecto a los proyectos de lectura o taller de lectura en la variable sociodemográfica de género las mujeres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con opinión regular, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los de secundaria tienen opinión regular con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que se establezca un proyecto en común entre los profesores y dar mayor énfasis en los rangos que tienen una opinión desfavorable sobre este proyecto.



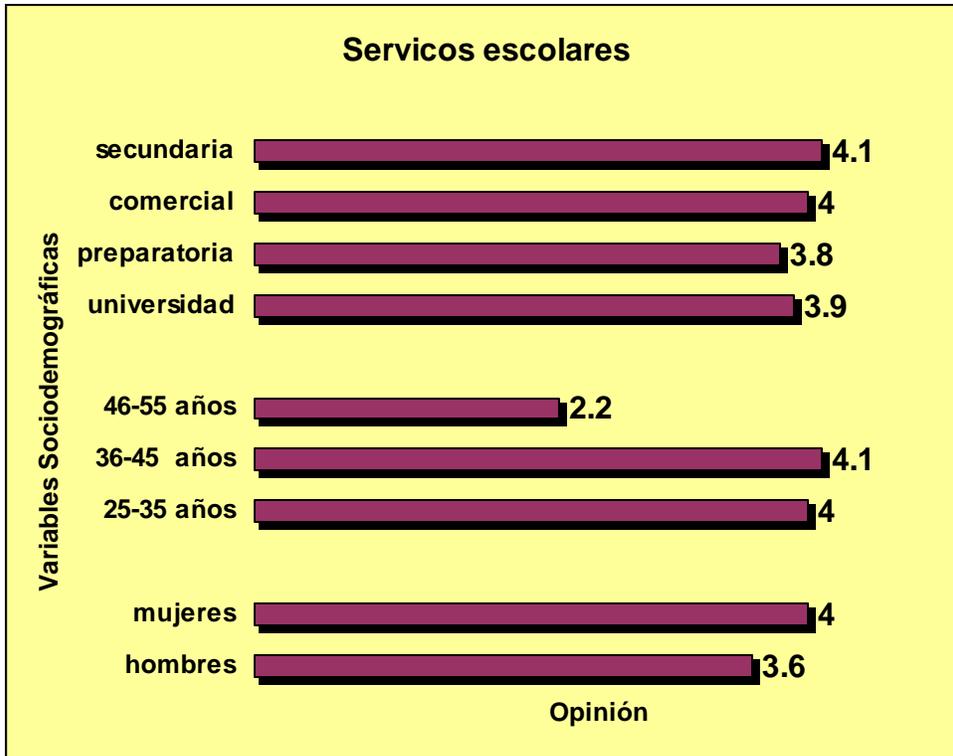
Con respecto a los servicios académicos con respecto a la clase de computación la variable sociodemográfica de género las mujeres y hombres tienen opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con opinión regular, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad todos los rangos tienen opinión regular con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que se establezca dentro de la materia una clase abierta para así dar a conocer el trabajo que realizan los alumnos en el aula.



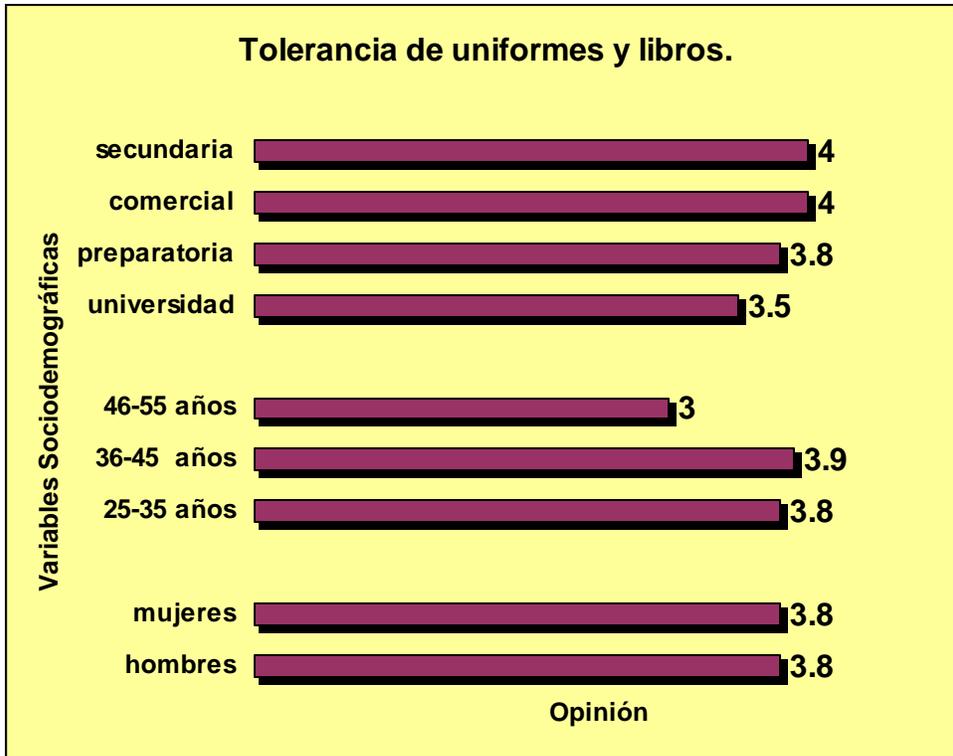
Con respecto a los servicios académicos con respecto a la clase de inglés en la variable sociodemográfica de género las mujeres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con opinión mala, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria tienen opinión mala con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que se establezca una clase abierta en donde los padres de familia vean el desarrollo de sus hijos en esta materia.



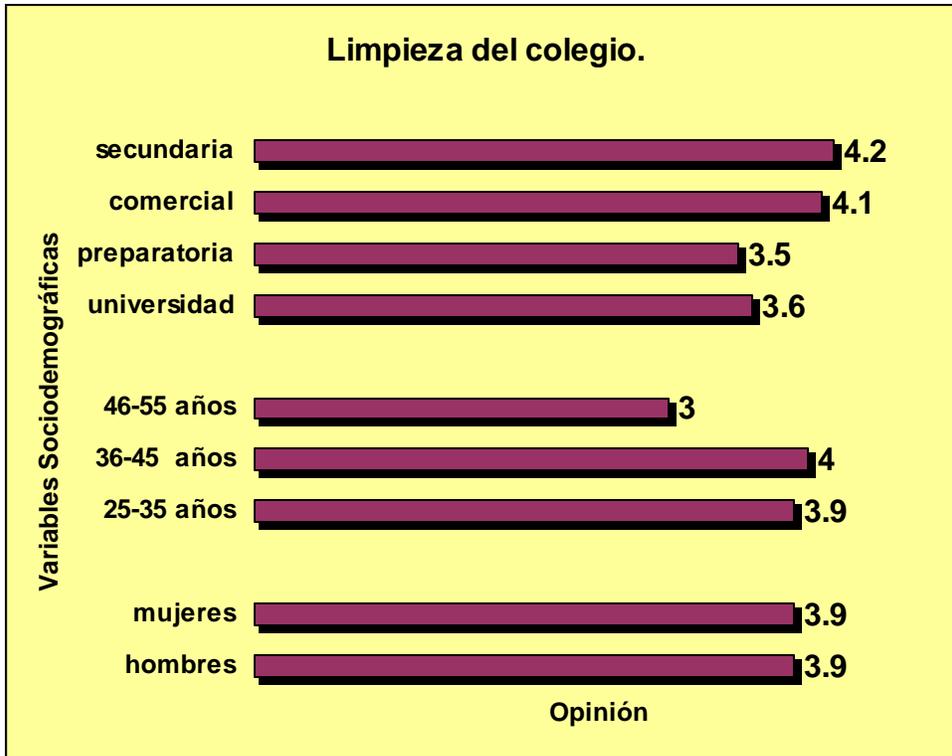
Con respecto a los servicios administrativos y los servicios escolares que se realizan en dirección en la variable sociodemográfica de género; los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con opinión mala y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria y universidad tienen opinión regular con respecto a este servicio.

Se sugiere para este aspecto en los servicios escolares establecer tiempos para que los padres tengan la seguridad de recibir el servicio que se solicita.



Con respecto a los servicios administrativos al tiempo que otorga el colegio para cumplir con uniformes y libros en la variable sociodemográfica de género; los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica edad los tres rangos tienen mala opinión y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria y universidad tienen opinión regular con respecto a este servicio.

Al respecto sugiero que se establezca un tiempo determinado establecido en el reglamento de inscripción para que los padres así lo recuerden.



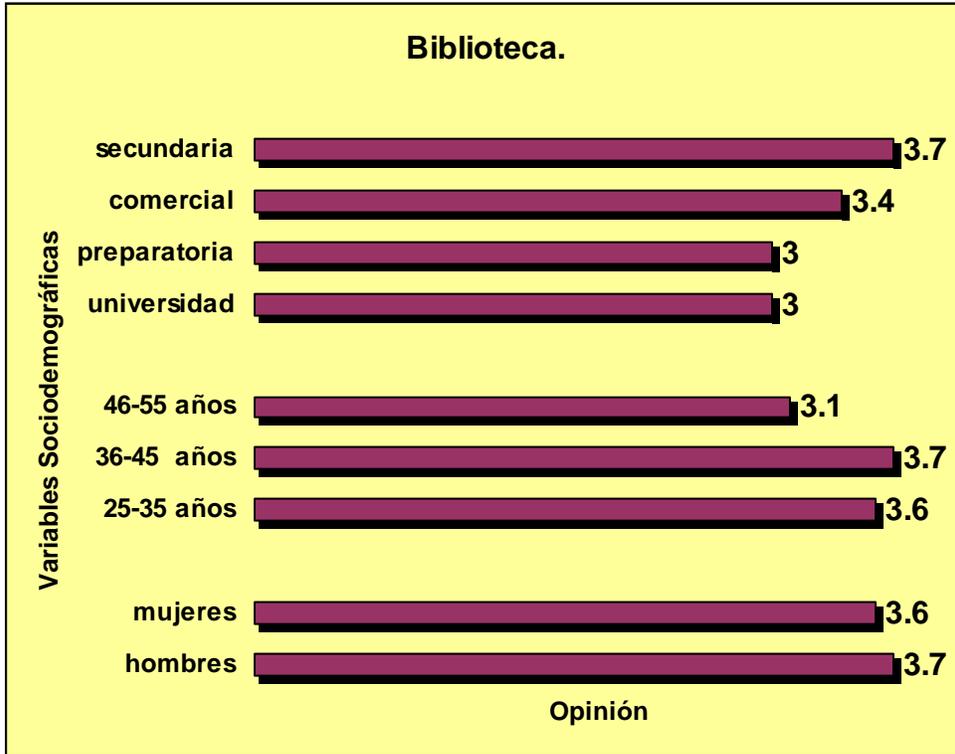
Con respecto a los servicios administrativos la limpieza del colegio en la variable sociodemográfica de género; los hombres y mujeres tienen opinión promedio de 3.9; en la variable sociodemográfica edad en 46-55 años tiene opinión baja de 3 y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria y universidad tienen opinión regular con respecto a este servicio.

Se sugiere que la limpieza de salones y patios sea revisada frecuentemente en cada jornada por la dirección del colegio para así mantener un control de cuidado y limpieza en las instalaciones.



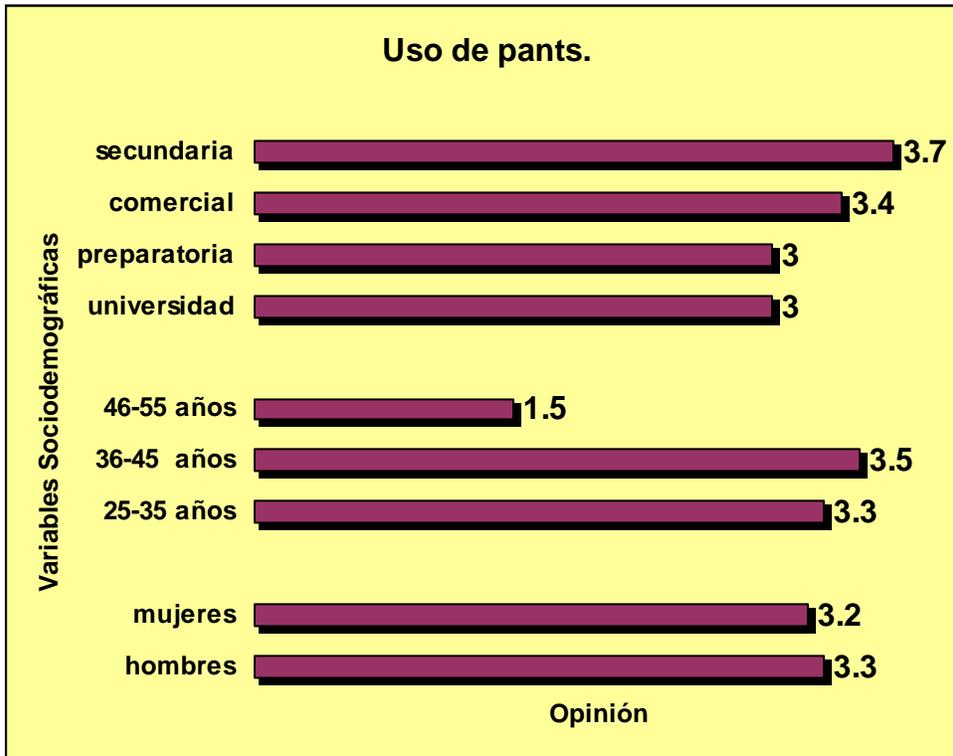
Con respecto a los servicios administrativos la limpieza de los sanitarios en la variable sociodemográfica de género; las mujeres tienen opinión mala; en la variable sociodemográfica edad en 46-55 años tiene una muy mala opinión y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en comercial, preparatoria y universidad tienen opinión regular con respecto a este servicio

Se sugiere que los sanitarios se mantengan en ciertos aspectos (agua, jabón, papel, etc.) de cuidado para no dar pauta a las quejas de alumnos y padres.



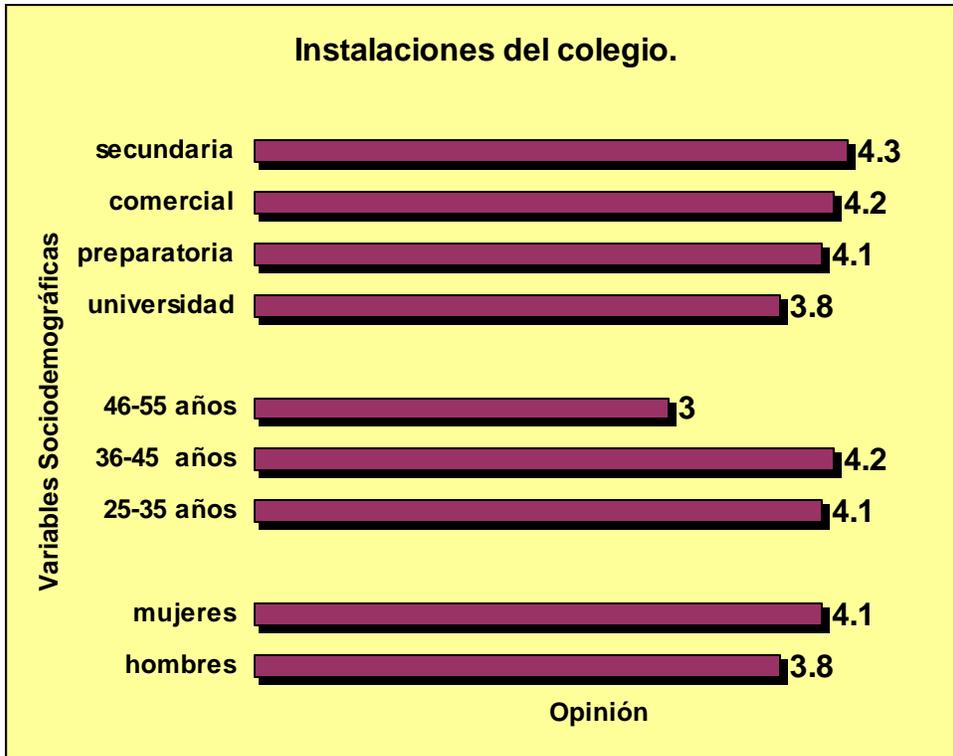
Con respecto a las instalaciones en la biblioteca el mobiliario, el espacio y los materiales que se utilizan. Las respuestas en todos los rangos fue de regular en la variable sociodemográfica de género; las mujeres tienen opinión de 3.6; en la variable sociodemográfica edad en 46-55 años la opinión es de 3 y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria y universidad tienen opinión de 3 con respecto a este servicio

En esta situación los padres no muestran interés por la biblioteca, sin embargo se puede mejorar su uso y volverlo una fortaleza para el colegio.



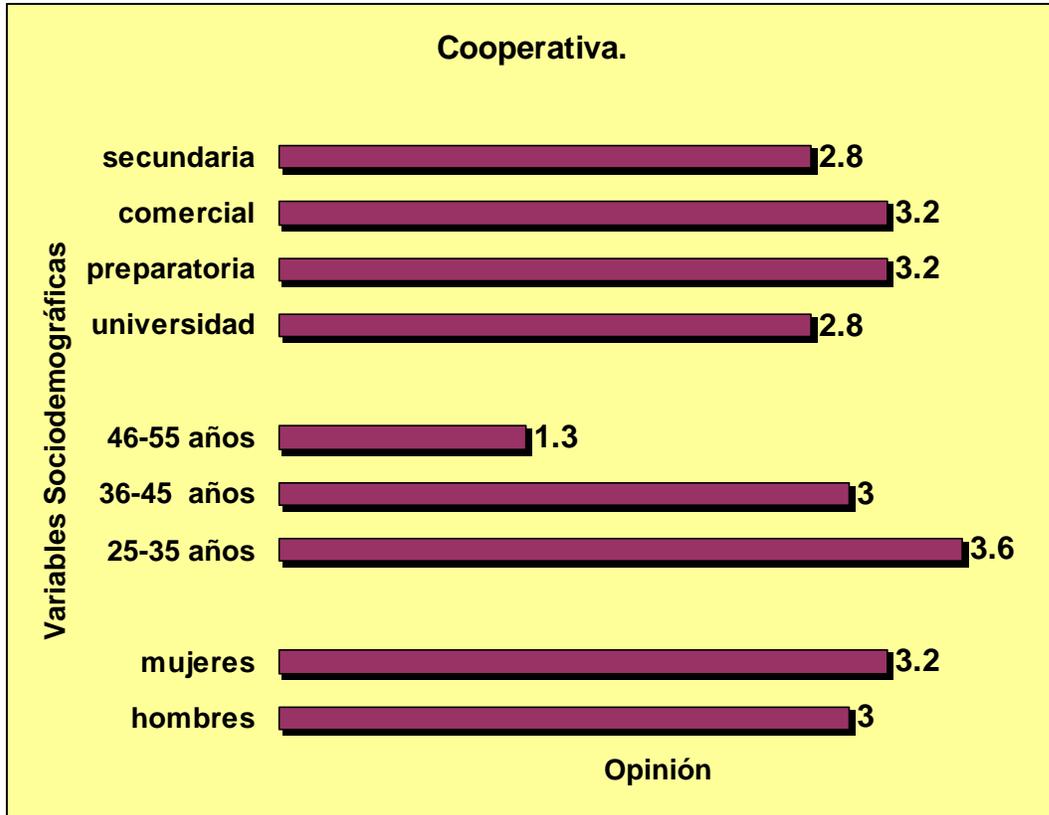
Con respecto a las instalaciones el uso del pants y las áreas deportivas en la variable sociodemográfica de género; las mujeres y hombres tienen opinión regular; en la variable sociodemográfica edad en 46-55 años tiene una mala opinión y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria y universidad tienen opinión regular con respecto a este servicio.

Se sugiere con respecto a las instalaciones deportivas se realicen actividades en donde los padres puedan apreciar su uso.



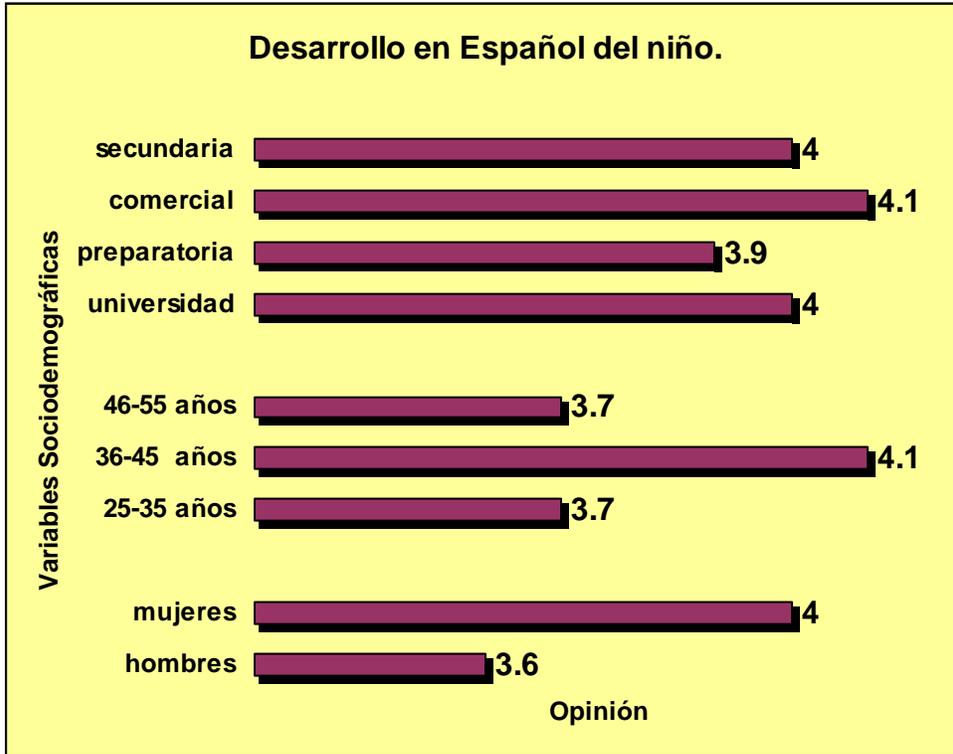
Las instalaciones del colegio con respecto al mobiliario y mantenimiento en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad los universitarios tienen regular opinión con respecto a las instalaciones.

Se sugiere que estado en general del mobiliario e instalaciones sea revisado con frecuencia periódica por la dirección del colegio para así mantener un control de cuidado y limpieza en las instalaciones.



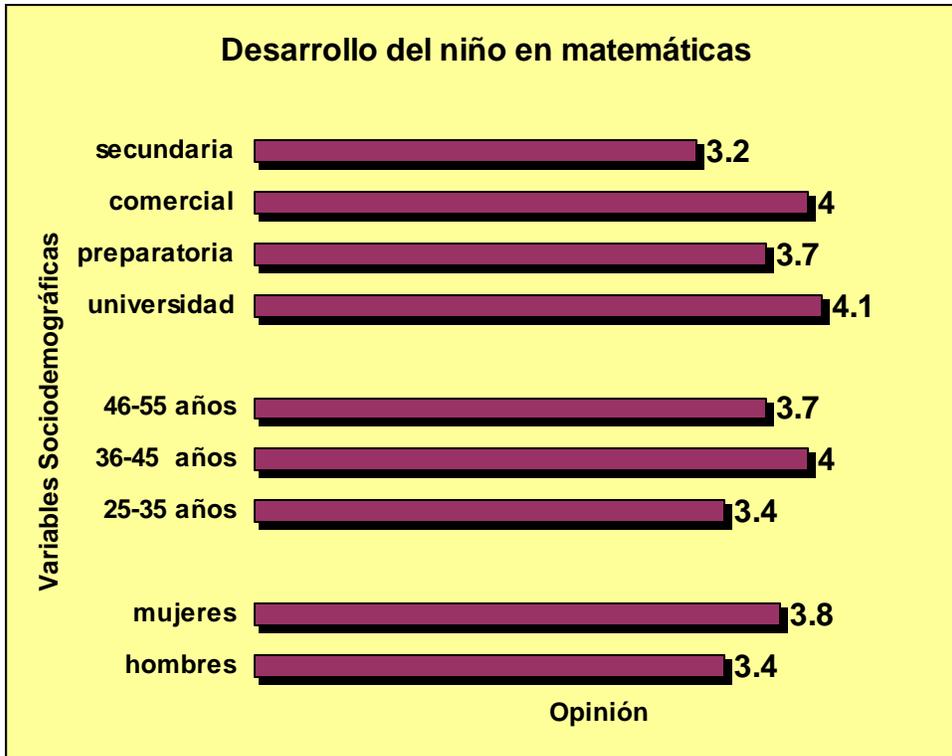
Las instalaciones de la cooperativa en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 46 a 55 años son el grupo con muy mala opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria y universitarios tienen mala opinión con respecto a este servicio.

Se sugiere que los productos de venta en la cooperativa se diversifiquen ofreciendo variedad, y no solo productos envasados, si no que se expendan también alimentos preparados *in situ*.



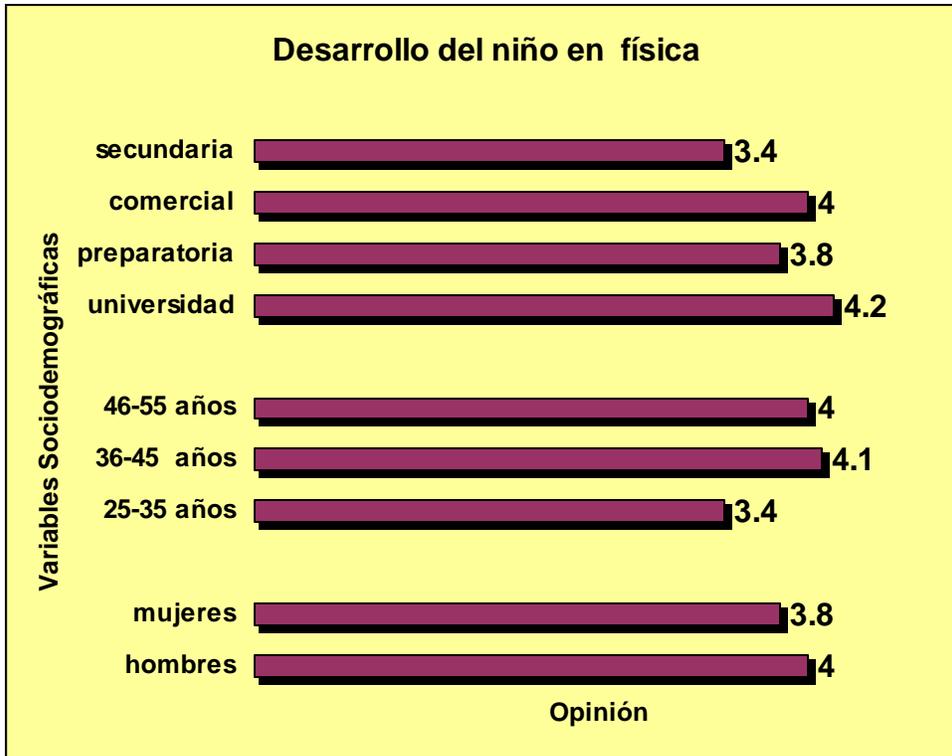
Con respecto a los servicios académicos en español el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 y 46 a 55 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria tienen regular opinión con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de español mantenga su nivel académico y junto con la dirección se organicen concursos de oratoria, expresión literaria, ortografía no solo dentro de la escuela, si no que participen en otras instituciones, publicando los logros obtenidos.



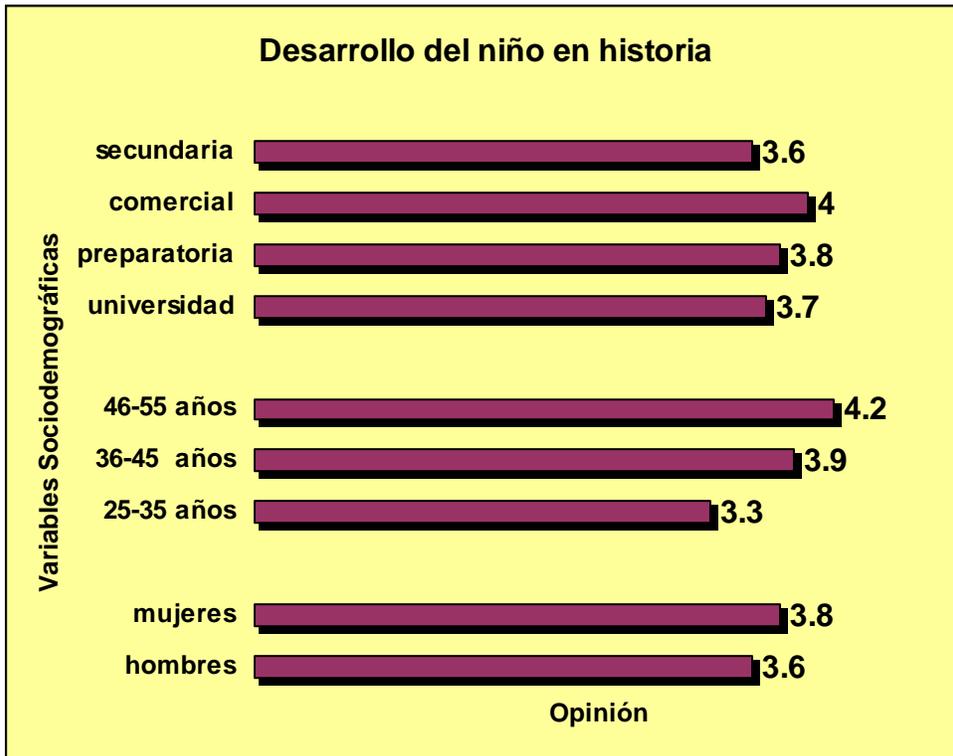
Con respecto a los servicios académicos en matemáticas el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 y 46 a 55 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en preparatoria tienen regular opinión con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de matemáticas mantenga su nivel académico y junto con la dirección se organicen concursos de la signatura, olimpiada de matemáticas, no solo dentro de la escuela, si no que participen en otras instituciones, publicando los logros obtenidos.



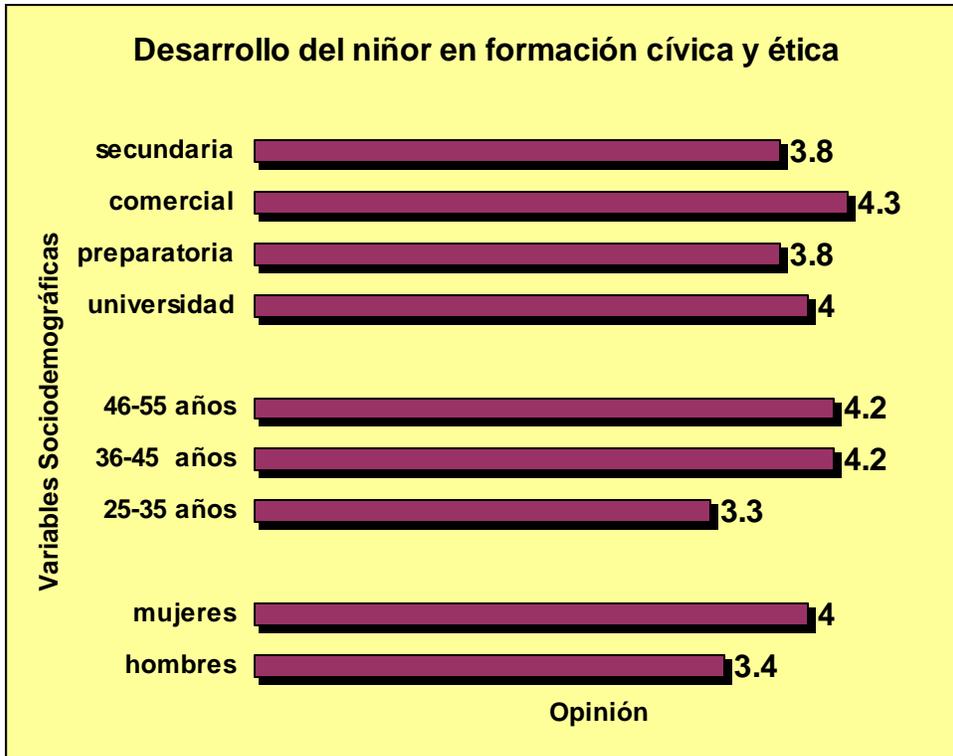
Con respecto a los servicios académicos en física el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los mujeres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con regular opinión, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria tienen regular opinión con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de Física mantenga su nivel académico y junto con la dirección se organicen concursos, ferias científicas y muestras no solo dentro de la escuela, si no que participen en otras instituciones, publicando los logros obtenidos.



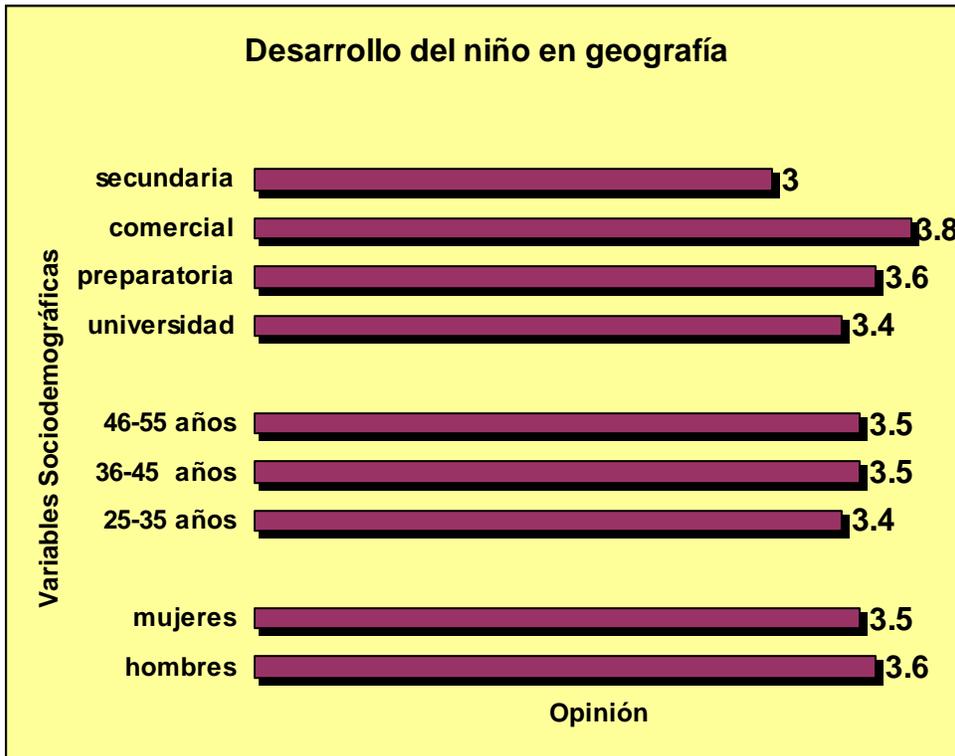
Con respecto a los servicios académicos en historia el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular baja; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con regular opinión baja, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria tienen opinión regular baja con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de Historia mejore su nivel académico y junto con la dirección se organicen salidas culturales a museos y sitios históricos y se participe con mayor énfasis en las ceremonias cívicas.



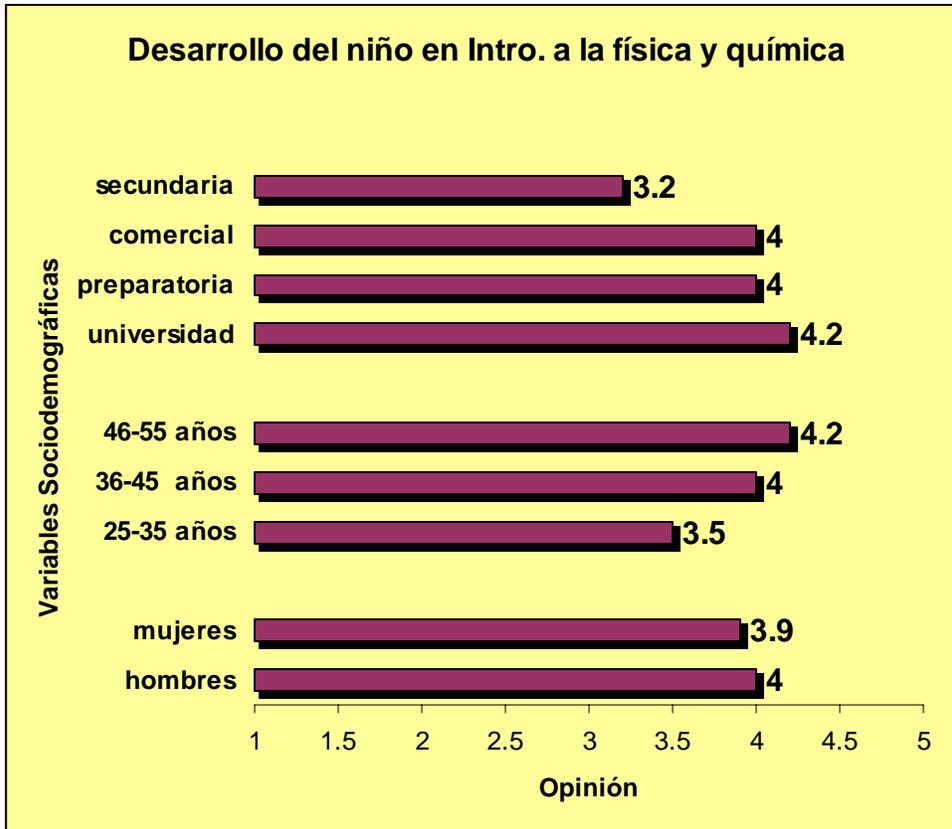
Con respecto a los servicios académicos en formación de cívica y ética; el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con regular opinión , y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria y preparatoria tienen opinión regular con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de formación de cívica y ética participe de manera constante en la organización de periódicos murales y ceremonias cívicas, aprovechando recursos como la materia de danza.



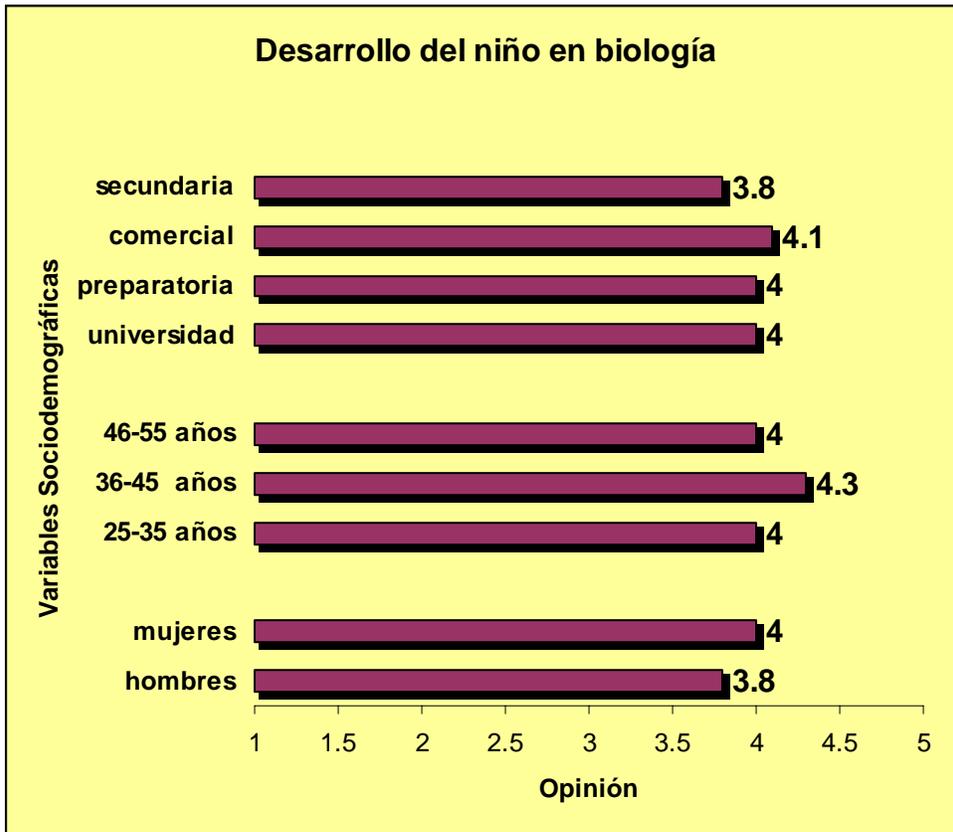
Con respecto a los servicios académicos en geografía el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular baja; en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con regular opinión baja, y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria tienen opinión regular baja con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de geografía mejore su nivel académico y junto con la dirección se organicen salidas culturales a museos y sitios naturales, además de que se participe con mayor énfasis en las ceremonias cívicas y periódicos murales.



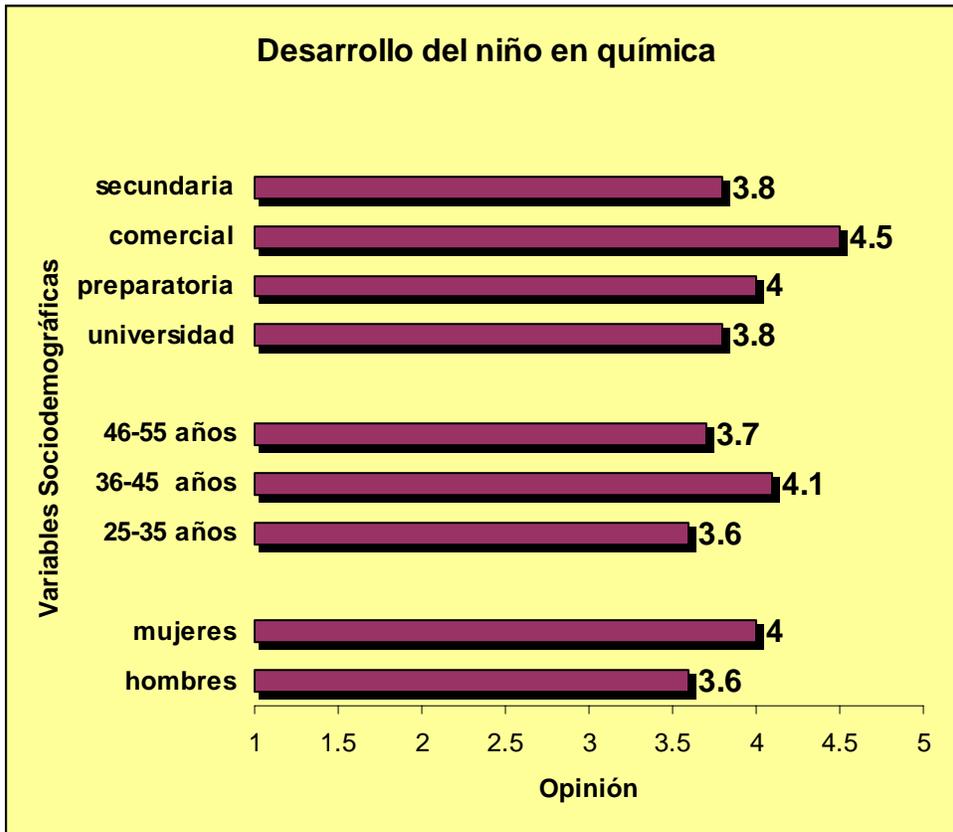
Con respecto a los servicios académicos en introducción a la física y química el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular, en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con regular opinión y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria tienen opinión regular con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de introducción a la física y química mantenga su nivel académico y junto con la dirección se organicen concursos, ferias científicas y muestras no solo dentro de la escuela, si no que participen en otras instituciones, publicando los logros obtenidos.



Con respecto a los servicios académicos en biología el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular, en la variable sociodemográfica los tres rangos son el grupo con regular opinión y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria tienen opinión regular con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de biología mantenga su nivel académico y junto con la dirección se organicen concursos, ferias científicas y muestras no solo dentro de la escuela, si no que participen en otras instituciones, publicando los logros obtenidos.



Con respecto a los servicios académicos química el desarrollo del niño en la variable sociodemográfica de género los hombres son el grupo que tiene opinión regular, en la variable sociodemográfica la edad 25 a 35 años son el grupo con regular opinión y en la última variable sociodemográfica de escolaridad en secundaria y universidad tienen opinión regular con respecto al servicio.

Se sugiere que la materia de química mantenga su nivel académico y junto con la dirección se organicen concursos, ferias científicas y muestras no solo dentro de la escuela, si no que participen en otras instituciones, publicando los logros obtenidos.

CONCLUSIONES

El enfoque a partir del cual se abordó el estudio para la presente investigación es la perspectiva teórica que da fundamento en la Teoría General de Sistemas y la Teoría Social de la Comunicación permitieron explicar el objeto de estudio de la opinión pública, al ser ésta un subsistema del sistema comunicativo y compartir sus elementos estructurantes.

En tanto que la Teoría de la Mediación Social dio orden e interpretó a los elementos que intervienen en el proceso social. Y el Modelo General de Sistemas, permitió la ubicación al Sistema Comunicativo como un sistema abierto, interactuante y multifacetado por otros sistemas: el histórico, referencial, social y el cognitivo.

Se consideró a la opinión pública como parte de un subsistema del Sistema comunicativo y se dice que comparte sus elementos estructurantes. Este sistema posee ciertas características y elementos que lo constituyen: Actores, Expresiones, Instrumentos y Representaciones. Estos elementos se refieren a:

- Actores: los padres de familia del colegio Harvard High School
- Expresiones: la opinión con respecto a los servicios
- Instrumentos: el cuestionario.
- Representaciones: resultados

En este trabajo se definió como Opinión pública: "El conjunto de expresiones que no necesariamente tienen la misma dirección, ni intensidad, producida por los actores miembros de un grupo social, específico, a través de instrumentos de comunicación para generar representaciones sobre un referente público"¹

¹ Concepto proporcionado al interior del Seminario-taller de Opinión pública. FES Acatlán, 2005.

Metodología

La opinión pública es un subsistema de la comunicación a partir de la Teoría General de Sistemas, en donde se aseveró que el grupo social es análogo a los actores, que el cuestionario es análogo al elemento instrumento, que las respuestas contenidas en la sustancia expresiva es análogo a las expresiones y que la dirección (opciones de los reactivos) y que la intensidad (porcentaje promedio de las respuestas de los encuestados, es análogo a las representaciones, por lo que, este estudio asume que forma parte del sistema comunicativo.

Por lo anterior esta investigación operacionalizó como conceptos a investigar:

- Los conocimientos
- La opinión
- Los datos sociodemográficos

La elaboración de la tabla de operacionalización sirvió para hacer accesibles los conceptos que determinan la construcción del cuestionario y su intención es hacer entendibles los conceptos y el proceso comprende:

- a. La definición de un concepto que es representación literaria, es una actividad intelectual.
- b. La definición de categorías que representan el análisis de los componentes del concepto, también llamadas aspectos o dimensiones del concepto.
- c. La definición de indicador que es la medida única y unívoca de las categorías.

Los criterios de arboreación del cuestionario, es decir la forma en que se ordenaron los reactivos dentro del cuestionario, fueron los siguientes:

1. De lo sencillo a lo complejo. Con la finalidad de que los encuestados se vayan ubicando dentro de la temática.

1. De lo general a lo particular. Con la finalidad de que los clientes se vayan introduciendo a la temática conforme a la analogía
3. Bloques. De forma en que están elaborados los reactivos, es decir los de respuesta después los de opción múltiple.

Se realizó la tabla de equivalencias, una lista doble que consigna en la columna de la izquierda el número de reactivo en el cuestionario seguido de otra columna que indica el número de reactivo en la tabla de operacionalización.

Una vez que se terminó el procedimiento de construcción se aplicó la prueba piloto para identificar los problemas en el cuestionario en el momento de la aplicación, todo esto con respecto a la lógica de llenado, las opciones y los resultados que se obtuvieran.

Otro aspecto importante es mencionar las características propias de la población que se encuestó. Así como el especificar el tipo de levantamiento de datos que se adecuó a este estudio de Opinión Pública. En este trabajo se entendió como población: “el conjunto de todos los elementos que componen a un grupo común de características y que forman el universo para el propósito del problema de investigación”.²

La población en el presente estudio de opinión pública, se conformó por los padres de familia del colegio Harvard High School, con una población de 79 primaria y 59 en secundaria con total de 138.

- Para esta investigación, se empleó **el censo**, es decir, el conteo completo de los elementos de la población. Como características el censo tiene: Es el proceso de examinar a cada miembro de una determinada población y

² Concepto proporcionado al interior del Seminario-taller de Opinión pública, FES Acatlán 2005

consiste, en contar y recabar información sobre las características de toda la población en un momento específico.

El proceso de levantamiento de datos de la investigación, consistió, en la aplicación de la encuesta que se realizó a los padres de familia del Colegio Harvard High School a fin de conocer su opinión. Y se especificó el tipo de levantamiento de datos que se adecuó a este estudio de Opinión Pública.

Los criterios que se establecieron para el levantamiento de datos, dadas las características del trabajo en donde los alumnos fueron los encargados de entregar el cuestionario a su padre o madre; por lo tanto, no fue necesario capacitar a ninguna persona, sólo explicar el propósito del sobre y el día de su entrega.

Se realizó una bitácora de levantamiento en donde se explica día con día el tiempo que duro el levantamiento, todos los contratiempos, la entrega y recepción de cuestionarios y la información que es pertinente para una mejor comprensión del proceso.

Una vez obtenidos los datos, se prosiguió a la creación de la base de datos en *Fox Pro*, que para su creación se siguieron los siguientes pasos: Ordenar los cuestionarios por número de folio, nombrar varias columnas de acuerdo a las variables sociodemográficas que tenga la investigación, poner el número de reactivos de conocimiento que tenga el cuestionario y agregar otra fila donde se pongan las opciones de respuesta, que van por orden de abecedario, poner el número de reactivos de opinión que tenga y agregar otra fila donde se pongan las opciones de respuesta, que van del número 1 al 5, su finalidad es el proporcionar frecuencias, porcentajes y promedios.

La creación de las tablas tuvo la finalidad de presentar los resultados de cada uno de los indicadores (establecidos en la tabla de operacionalización) donde se relacionaron los reactivos de conocimiento y opinión, los cuales se indicaron en el título de cada tabla. Para localizar los reactivos de conocimiento y los de opinión se

recurre a la tabla de equivalencias (ubicada en el capítulo 3, apartado 3.5). Para la creación de las tablas de lectura general.

El proceso de lectura continua con la lectura del cruce de variables y lo primero que se realizó es un reorganización del la base de datos dependiendo de cada variable, por ejemplo; por sexo, edad y grado escolar, según el estudio realizando y las variables que hayan sido tomadas en cuenta.

El procedimiento fue el mismo que el de las tablas generales, sólo que se adecuó a cada variable que se analizó y agregó el porcentaje que lo determinó.

Para establecer una última lectura se llevó a cabo el análisis de resultados en donde se retomó las opiniones más baja en cada variable por indicador, después se represento con grafica y se realizó la lectura de las opinión más baja, se realizó un comparativo con todas las variables del mismo reactivo y exponiendo una sugerencia.

En el apartado metodológico se estableció el Sistema Hipotético como parte de la investigación y se propusieron varias hipótesis que se realizaron a partir de la hipótesis nula , se confronta con las hipótesis de resultado.

A continuación se enuncia la hipótesis nula:

No se sabe cuál es la opinión pública de los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico/ administrativo e instalaciones.

Hipótesis Alternativas:

1. El género determina en un 20% el conocimiento que tienen los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones.

Se comprobó que el género determina en un 72.5% el conocimiento que tienen los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios / administrativos e instalaciones.

1. La opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones de 3 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por el género .

Se comprobó la opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico/administrativos e instalaciones es 3.7 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cual está determinado por el género .

3. La edad determina en un 50% el conocimiento que tienen los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones.

Se comprobó que la edad determina en un 72.5 % el conocimiento que tienen los padres de familia de educación básica del Colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones.

4. La opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e

instalaciones de 4 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por su edad.

Se comprobó la opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico/administrativos e instalaciones de 3.7 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por su edad.

5. El grado escolar determina en un 90% el conocimiento que tienen los padres de familia del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académicos / administrativos e instalaciones.

Se comprobó que el grado escolar determina en un 72.5% el conocimiento que tienen los padres de familia del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académicos / administrativos e instalaciones.

6. La opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico / administrativos e instalaciones de 4 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por el grado escolar.

Se comprobó que la opinión de los padres de familia de educación básica del colegio Harvard High School con respecto a los servicios académico/administrativos e instalaciones es 3.8 en un rango de 1 a 5, donde 1 es la opinión más favorable y 5 la más desfavorable, lo cuál está determinado por el grado escolar.

BIBLIOGRAFÍA

1. Martín Serrano, Manuel. TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN. Ed. UNAM-ACATLÁN.1993.
2. Martín Serrano, Manuel. La MEDIACIÓN SOCIAL. Ed. Madrid Akal.1996.
3. Carpetas de Inscripciones del Colegio Harvard High School. Ciclo escolar 2005-2006.
4. Material inédito del grupo CEDVA.
5. Manual de Calidad 2000 grupo CEDVA.
6. Entrevista Directora Larisa Alvarado Hernández
7. Entrevista Cajera María Rosas Vázquez López.