



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MÉXICO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
SOCIALES**



**LA OPINIÓN PÚBLICA COMO SISTEMA SOCIAL EN EL
MUNICIPIO DE TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO 2017**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

PRESENTA

PAULA GONZÁLEZ REBOLLAR

DIRECTORA DE TESIS

MTRA. ARACELI COLÍN GARCÍA

NOVIEMBRE 2017

DEDICATORIA

A MIS PADRES QUE SIEMPRE HAN CONFIADO EN MÍ,
A MI ARQ. FAVORITO QUE CONSTRUYE SUEÑOS EN MI MENTE Y ALIENTA
CUANDO ME DETENGO...
A MIS HERMOSOS LUCEROS MAXIMO Y MI SOFI, MOTIVACIONES CONSTANTES...
JESSY, JAIRO, BARUC Y ORLANDO, A LAS SONRISAS MÁS CERCANAS QUE PUEDO
VER, AUNQUE UNA YA NO ESTE.

AGRADECIMIENTOS

A MI CREADOR POR PERMITIRME EXISTIR; A LA VIDA QUE ME PERMITE
RESPIRAR Y CREAR.

A MI PAPÁ ALBERTO GONZÁLEZ FUENTES POR SER EJEMPLO DE LUCHA Y
CONSTANCIA.

A MI GUERRERA INCANSABLE, DEFENSORA DE LA HUMILDAD Y EL ARTE DE MI
VIDA; MADRE HERMOSA, LUZ DE PAZ, GRACIAS POR CONFIAR EN MI, INCLUSO
MAS DE LO QUE YO.

A TI MI LOMO PLATEADO, POR MOTIVARME SIEMPRE, GRACIAS POR CRUZARTE
EN MI CAMINOY CONTINUAR CONMIGO.

A TI MAESTRA Y AMIGA ARACELI COLIN POR SER UN HUMANO
EXTRAORDINARIO, UNA GRAN GUIA EN ESTE PROYECTO POR PERMITIRME
APRENDER DE TI, POR LA MOTIVACIÓN Y LECCIÓN DE VIDA QUE ME HAS DADO
GRACIAS POR INSPIRARME INCLUSO SIN TU CONSENTIMIENTO, ADMIRO AL SER
HUMANO QUE GUARDA TU ALMA.

DE CORAZÓN, MUCHAS GRACIAS.

INDICE

Introducción	1
Metodología	3
CAPÍTULO 1.	5
La Teoría General de los Sistemas y La Opinión Pública	5
Antecedentes	6
1.1 La Teoría General de Sistemas. (L. Von Bertalanffy)	8
1.2 La opinión pública como sistema social	11
1.3 La opinión pública como sistema social considerando el esquema de David Easton.....	15
CAPÍTULO 2	29
La Opinión Pública como sistema social en el mundo actual.	29
2.1 Desarrollo de la Opinión Pública como sistema social en el siglo XXI	30
2.2 La opinión pública como sistema social en México.	39
2.3 Contextualización de la opinión pública como sistema social en el Estado de México.	45
CAPÍTULO 3	47
La Opinión Pública como sistema social en el municipio de Toluca, Estado de México por el aumento del precio de la gasolina. Enero 2017.	47
3.1 Contexto social, económico, político y cultural del municipio de Toluca, Estado de México en el siglo XXI.	48
3.2 Resultados de la encuesta en el Municipio de Toluca, Estado de México ante el incremento del precio de la gasolina en enero del 2017.	52
3.3 Análisis de resultados de la opinión pública según el esquema de David Easton	70
Conclusiones	91
BIBLIOGRAFIA	95
ANEXOS	97

Introducción

El presente trabajo pretende mostrar al fenómeno de la opinión pública como un sistema social a partir de la Teoría General de sistemas de David Easton, considerando las características principales que influyeron en las reacciones sociales observadas por el aumento en el precio de la gasolina en enero del 2017 en el municipio de Toluca, Estado de México; el ambiente de tensión en el sistema social impactó al sector comercial principalmente, las reacciones sociales también influyeron en la decisión de voto en la elección de candidato a la gubernatura en el estado de México.

En el primer capítulo se explica la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy como antecedente del esquema para el análisis político de David Easton donde se muestra el modelo “*insumo-producto-retroalimentación*”, que desarrolla las tres fases por las que pasa el sistema social cuando es sometido a estímulos de los *ambientes “intrasocietal” y “extrasocietal”*; para dar como respuesta final un “*producto*” en forma de ley, política pública o decisiones gubernamentales nacidas de las demandas o necesidades de la opinión pública.

En el segundo capítulo se muestra a la opinión pública como sistema social en el siglo XXI y sus diferentes formas de manifestaciones en otros continentes; el alto impacto de la opinión pública actualmente se ha valido de nuevos estímulos tecnológicos que modifican el comportamiento del sistema social. El caso de “*la primavera árabe*” es un ejemplo como fenómeno social en el que la opinión pública hace uso de la tecnología de teléfonos móviles e internet para convocar a la sociedad a movilizarse y mostrar su inconformidad al sistema político establecido. En

Latinoamérica, México utilizó también esta herramienta tecnológica como medio de influencia y comunicación sobre la opinión pública para convocar a la sociedad a manifestarse y demandar justicia por los 43 normalistas desaparecidos de Ayotzinapa en un clamor social que tensiona al sistema político actual.

El tercer Capítulo, consiste en mostrar los resultados de las encuestas de opinión realizadas como ejercicio de análisis de variables que permiten conocer la opinión pública sobre las reacciones del aumento de la gasolina en 2017 y vincular estos resultados con el impacto que tuvieron en los diferentes sectores económicos y políticos de la sociedad en el municipio de Toluca.

Se observan los datos estadísticos de las variables más representativas de la muestra, desarrollando un análisis a partir de la Teoría General de sistemas de David Easton identificando el impacto de la opinión pública como sistema social, tanto en los eventos políticos, sociales y económicos de la sociedad; mismos que influyeron en la toma de decisión de los ciudadanos para la elección de Gobernador del Estado del 2017.

Metodología

Objetivo general: analizar a la opinión pública como un sistema social que permita su explicación a partir del esquema político del David Easton identificando las características específicas del ambiente que provocaron las reacciones sociales en el municipio de Toluca, Estado de México; enero del 2017.

Objetivos particulares:

- Identificar qué medios de comunicación incentivaron la movilización de la sociedad para saquear las tiendas departamentales.
- Identificar la importancia de las redes sociales y los teléfonos móviles para mantener a la opinión pública informada.
- Identificar como influye la opinión pública como sistema en las elecciones del estado de México en 2017.

Hipótesis

La opinión pública de las reacciones sociales en el aumento de la gasolina influyó en el voto para la elección de gobernador del estado de México 2017.

Para el estudio de esta población se consideró:

“una muestra “no probabilística”, que desde -la visión cuantitativa- la ventaja en este tipo de muestra es su utilidad para determinado diseño de estudio que requiere no tanto una

representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas” (Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P, 1991, p. 226).

Este tipo de muestra le permite al investigador la obtención de datos en menor tiempo, se puede disponer de personal menos entrenado, la disminución en costos de transportes es considerable con relación a otro tipo de muestras, por lo que la inversión es menor en costos económicos y humanos.

Para la selección de los entrevistados se consideraron las siguientes características: que tuvieran residencia en el municipio de Toluca, Estado de México, que contaran con INE o IFE y que hayan estado enterados de las reacciones que hubo en Toluca con el aumento de la gasolina en enero del 2017.

Se realizó una encuesta de 100 cuestionarios, con un prototipo de muestra no probabilística “por cuotas” en puntos estratégicos del municipio de Toluca, Estado de México; los días 31 de agosto y 1 de septiembre de 2017, en un horario matutino; en cinco de las colonias más representativas por el número de habitantes y personas que transitan en esos espacios: El seminario (20 cuestionarios), San Pablo Autópan (20 cuestionarios), San Andrés Cuexcontitlan (20 cuestionarios), Av. Isidro Fabela (20 cuestionarios) (colonia Valle Verde, Nueva Santa Ma. De las Rosas, Santa Ma. De las Rosas, las Américas), Nueva Oxtotitlán (20 cuestionarios).

Utilizando como herramienta software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) traducido al español como “**Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales**”.

CAPÍTULO 1.

La Teoría General de los Sistemas y La Opinión Pública

Antecedentes

Según Bertalanffy (1976) El método más utilizado desde Galileo era el método “resolutivo”, que investiga en términos de científicidad, el problema, utilizando la reducción de las partes a procesos elementales. Los científicos de esta época especializados en biología, física, matemáticas, etc., realizaban la fragmentación de todo problema en tantos elementos simples y separados fuese posible para estudiarlos y con ello dar una explicación sobre los fenómenos más complejos; este método se aplicaba en el estudio de problemas que iban desde filosofía de la ciencia hasta trabajos de laboratorio, respondiendo a las necesidades de su época, cuando los hechos observados se podían fragmentar para su estudio en cadenas independientes, es decir, fraccionando las variables hasta su forma más independiente, por ejemplo; para el estudio de caso, de un organismo vivo, éste se fragmentaba hasta la subdivisión de la célula, creyendo que la suma de sus partes daba como resultado un organismo.

Sin embargo, cuando se quisieron estudiar problemas de organización entre más de tres variables el método resolutivo no daba las explicaciones suficientes para acreditar el método.

Una vez revisados estos problemas se propusieron dos ideas para tratar de resolver el problema de organización y orden en el método, así que, decidieron estudiarlo de dos formas para resolver cuál sería la mejor forma de utilizar el método.

La primera tipificada por “*la bête machine*” de Descartes donde se utilizaría la comparación con máquinas hechas por el hombre y la segunda a través de la idea Darwiniana de “*selección natural*” utilizando la comparativa de la concepción del orden como un producto al azar, ambas con éxito. De esa forma se concluyó que el organismo vivo es una máquina, así pues, las primeras explicaciones científicas del concepto como **sistema** nacen a partir de esta teoría. En el siglo XVII según investigaciones hechas por L. Von Bertalanffy (1976) el ingenio mecánico y la física

empiezan a dar sus primeras explicaciones a las concepciones del organismo como una máquina y de los fenómenos biológicos, desde la estructura submicroscópica hasta los procesos matemáticos de una célula. En resumen, el sistema es la estructura que incluye los procesos a partir de un orden (Bertalanffy, 1976, págs. 30-31)

Según Bertalanffy (1984) fue hasta entrados en el siglo XX cuando los científicos en búsqueda por dar una explicación a fenómenos más complejos, es decir, a aquellos fenómenos cuyas variables mostraban dependencia entre sí, no alcanzaban científicamente una comprobación ni con la teoría científica del método resolutivo, ni con la teoría darwiniana, decidieron revisar las necesidades del método; considerando que para estudiar los fenómenos se debe de ir más allá de las singularidades de cada organismo y que se necesita revisar en el problema la intencionalidad-direccionalidad del objeto, para poder avanzar en la ciencia. Para el caso de la sociología llegan a la conclusión de que las teorías de física, utilizadas como método para estudiar a la sociedad como un organismo, no eran las más correctas.

Así a finales de los años 40 del siglo XX Bertalanffy después de varias observaciones en términos de científicidad social concluye que “un objeto viviente es en sí mismo su organización y que el estudio de las partes y procesos aislados no puede darnos una explicación completa de los fenómenos vitales” (Bertalanffy, 1984, p. 29).

Considerando que el objeto de estudio es la opinión pública como sistema tenemos que debe ser estudiado a partir de su organización e interrelación con otros subsistemas, como un sistema abierto, con variables sociales, dinámico y que a su vez está comprendido por otros subsistemas que llevan ciertos criterios de orden con elementos interrelacionados para su análisis.

1.1 La Teoría General de Sistemas. (L. Von Bertalanffy)

La Teoría General de los Sistemas (TGS) es una metodología científica dirigida ante la insuficiencia para la explicación de los procesos de la naturaleza biológica, psicológica y sociológica propuesta por Bertalanffy, de acuerdo con el causalismo, es decir, que todo fenómeno de la naturaleza es el resultado de los principios que la generan. (Rivadeneira, 1990, p. 29)

La TGS, parte de la hipótesis de que los objetos están relacionados entre sí, en complejas redes de interrelaciones recíprocas, es decir que estudia la interacción de los objetos y el tipo de afectación o influencia recíproca en sus diferentes componentes y variables. Se divide en dos tipos de sistemas: sistemas abiertos y sistemas cerrados.

Los sistemas abiertos son aquellos sistemas que intercambian información con el ambiente exterior, caracterizándose por recibir, procesar y emitir cambios en sus componentes iniciales y que se dan como resultado del proceso de intercambio y retroalimentación del o los estímulos que reciba del ambiente en el que se encuentre. El flujo de información es una variable que mantiene en constante movimiento al sistema abierto y estimula cambios en el proceso y por tanto en el resultado.

Los sistemas cerrados, en oposición al sistema abierto, se caracterizan por no recibir ni expulsar material de su entorno ni hacia él, por lo que, no existen cambios en sus componentes, se mantienen estáticos y su flujo de información es constante o siempre es la misma, es decir no hay cambios importantes y al no permitir estímulos externos, su resultado siempre será el mismo.

Cada sistema, contiene un proceso interno de interacción de sus componentes, que al relacionarse se afectan o estimulan por lo que se vuelven constantemente influenciadas. Estas interacciones

producen y se reproducen en relación con el ambiente o los ambientes tanto externos como internos.

(Rivadeneira, 1990) Considera las siguientes propiedades del sistema abierto como los principios necesarios del sistema para ser estudiado:

1. El objeto estudiado está en función *de sus atributos esenciales y de la interrelación que tiene con ellos*. De manera que forman un sistema que se estudia en función de interrelación y por ende de las afectaciones que de él se encuentran.
2. Del principio *de la totalidad de coherencia* al sistema, es decir que las relaciones y funciones en proceso de interacción provocan cambios en sus componentes y afectan a la globalidad del sistema.
3. El principio de la *no sumatividad*, reforzando al primero, que quiere decir que un sistema no es la suma de sus elementos componentes, no es explicable el todo, por una parte.
4. Principio de *Equifinidad*, propiedad de la dinámica del sistema, parte de que los sistemas abiertos son independientes de las condiciones iniciales que les dieron forma. Es decir, alcanzan estados diferentes y al mismo tiempo las condiciones iniciales diferentes pueden determinar un mismo estado.
5. La retroalimentación (*feedback*), que quiere decir que todo sistema abierto es un sistema de comunicación en la medida que importa y exporta productos (*inputs*, lo que entra) y (*outputs*, lo que sale del sistema) que sirven para retroalimentar al sistema abierto para el mantenimiento de autorregulación del sistema. (Rivadeneira, 1990, p. 31)

Bertalanffy (1984) respecto a la Teoría General de Sistemas nos dice que para comprender mejor al sistema se requiere del juego de la interacción, procesos mentales e inconscientes, la estructura y la dinámica de cada sistema y que esta interrelación va mucho más allá que de hablar del orden de los elementos y sus componentes. Pues el concepto de sistema va en relación con la “*utilidad*” de un concepto que comprenda como el sistema se interrelaciona con sus partes.

El sistema de la opinión pública nos permite metodológicamente teorizar en el marco del sistema social y de este modo facilitar la interpretación de la opinión pública como parte de la vida social y política en un sistema abierto, donde existen diferentes tipos de interrelaciones e intercambios estimulados o afectados por su ambiente, de modo tal que los miembros del sistema responden a estímulos o influencias que permiten al sistema su constante cambio, dinámica y evolución.

1.2 La opinión pública como sistema social

El Estudio de la opinión pública, ha permitido diferentes puntos de vista a lo largo de la historia, para efectos de esta investigación haremos hincapié en el uso de la definición de la opinión pública considerándola como un sistema de análisis social. Considerando a la opinión pública como:

La manifestación colectiva, referenciada a aquellas actitudes públicas, cuando en ellas predomina el componente cognitivo o racional... por tanto, las maneras de entender el concepto de opinión ... como expresión verbalizada de la racionalidad del ser humano. (Monzón, 2001, p. 11)

Así mismo Monzón (2001) considera que tanto las imágenes, como las opiniones y las actitudes, además de ser personales, por su preferencia y coincidencia pueden ser llamadas públicas y colectivas. Estas se generan en un espacio ideal para aportar ideas, activar la razón, la imaginación, el diálogo, y formar la conciencia pública. También considera que una de las características que tiene la opinión pública como fenómeno social, es el de gozar de una gran variedad de expresiones y perspectivas, situación que de alguna manera genera cierta inestabilidad y presión proyectada sobre cada uno de los miembros de la sociedad, para legitimar los derechos de la mayoría, o la expresión de la razón pública o referencia de los valores de una sociedad. (Monzón, 2001, p.11)

La opinión pública como fenómeno social:

Es un concepto cultural que guarda relación con la idiosincrasia, la memoria y la conciencia colectiva de los pueblos y que algunos, como G. Tarde, lo han llamado "tradicición" y, V.O. Key, "consenso básico". Como decía C. Becker, desde el contexto de la escuela historicista, con esa expresión se quiere hacer referencia a todo lo trascendente y duradero que pervive en la sociedad y que sirve, a su vez, de fundamento de los fenómenos pasajeros que acontecen en la misma, como, por ejemplo, los fenómenos sociales de opinión pública. (Monzón, 2001, 12)

Para Cándido Monzón (2001) la opinión pública es un todo formado por partes interrelacionadas. El todo no es el equivalente a la suma de sus partes, sino el resultado de las interacciones con el ambiente al que se enfrenta, el impacto de los factores internos y externos son determinantes y afectan directamente al sistema.

Giovanni Sartori (citado en la tesis de Araceli Colín García, 1999) considera que:

la opinión pública es el conjunto de opiniones que se encuentran en público o en los públicos. Una opinión se denomina pública no sólo porque es del público, sino también porque contiene argumentos de naturaleza pública, los intereses generales, el bien común, los problemas colectivos.

Es decir, que la opinión pública es considerada pública no sólo por la cuantificación de los opinantes, sino también por el valor en el trato que tienen sobre los temas de naturaleza pública, de los intereses generales, y problemas colectivos.

Interpretando a Robert Worcester (citado en la tesis de Araceli Colín García (1999), afirma que:

la opinión pública es el punto de vista de una población determinada. Un fenómeno social y colectivo, basado en las opiniones que mantiene un público frente al poder y el resto de la sociedad, sus partes se refieren principalmente:

- A los individuos, grupos y públicos interesados en el fenómeno y portadores de opiniones, actitudes, creencias, valores y reacciones que convergen en una misma dirección;
- Al tema de opinión que provoca la intención del público; y
- A los medios que utiliza su expresión. (Colín, 1999.Tesis. p.39)

Partiendo de las consideraciones anteriores y considerando la teoría de análisis del sistema de David Easton, inferimos que la opinión pública como sistema social, abierto; en un estado democrático es capaz de manifestar de manera libre la emisión de (inputs) ideas, percepciones, juicios, críticas y por tanto opiniones y demandas, que logran influir en las opiniones, valores, creencias y reacciones de los integrantes en una sociedad.

Al ser la opinión pública un todo, cumple funciones hacia las partes y se interrelaciona con el medio, mismo que le da identidad.

La opinión pública como sistema, cumple con las características de un sistema en cuanto a los principios fundamentales de Bertalanffy (1976) Lo que significa que cumple con el principio de *totalidad de coherencia* al sistema porque las relaciones y funciones en proceso de interacción provocan cambios en sus componentes y a su vez afectan a la globalidad de la opinión.

El principio de la *no sumatividad*, porque la suma de las diferentes opiniones no explica la totalidad del sistema, sino sólo la parte investigada. Y porque Existen diferentes posturas y opiniones para un mismo tema. Por lo que la suma de opiniones no hace a la opinión pública sino sólo da respuesta a una parte.

Cumple con el principio de *Equifinidad* ya que en el momento de la interacción en el flujo de información en el sistema social (sistema abierto) alcanza estados diferentes y al mismo tiempo las condiciones con las que inicio pueden determinar un mismo estado.

Cumple con el principio de *retroalimentación (feedback)*, que quiere decir que todo sistema abierto es un sistema de comunicación en la medida que importa y exporta productos (inputs, lo que entra) y (outputs, lo que sale del sistema) que sirven para retroalimentar al sistema abierto para el mantenimiento de autorregulación del sistema.

La influencia de los estímulos tanto externos como internos en el sistema social que ejerce sobre la opinión pública logra que este sistema tenga una constante retroalimentación, transformándose continuamente, hasta convertir a la opinión pública en un mensaje colectivo (unifica criterios), en esta fase de conversión e interrelación entre insumos y productos, se genera un momento de tensión que provoca cierta incertidumbre en las reacciones sociales que haya en determinado momento social, económico y/o político.

1.3 La opinión pública como sistema social considerando el esquema de David Easton

El análisis sistémico tiene como principal objetivo analizar la vida política como un sistema de conducta centrándose en los procesos interactivos de los sistemas más que en sus formas estructurales, para ello David Easton (1999) propone una serie de categorías, que nos servirán para analizar con mayor detalle la vida política y social como un sistema de conducta.

Partiremos de la definición de “*vida política*” desde el punto de vista que David Easton la considera “como un conjunto o sistema de interacciones definidas por el hecho de que están relacionadas en formas más o menos directa con las asignaciones autoritarias de valores en una sociedad” (Easton, 1999, p. 111). Señalando que es conveniente interpretar a la vida política como una serie compleja de procesos, mediante los cuales ciertos insumos se convierten en productos hablando de políticas autoritarias, decisiones o acciones ejecutivas.

Su aportación, está basada en el análisis de la vida social partiendo de la interacción y de cómo ese conjunto de interacciones definidas por el hecho de estar relacionadas de forma más o menos directa con los valores en una sociedad, son el resultado de los eventos sociales que ocurran en un sistema sociopolítico, de su estabilidad, o dinámica, pues de estas interacciones depende el funcionamiento de las variables internas.

Easton (1999) Considera que la vida política es un sistema de conducta incorporado a un ambiente cuyas influencias está expuesto el sistema político, mismo, que en su momento reacciona a ellas. Afirma que, la vida política forma parte de los “*sistemas abiertos*” en la medida que los intercambios en el ambiente permiten mantener un sistema dinámico, en movimiento, mediante los procesos de intercambio insumo- producto, de manera que la organización interna de un sistema político debe tener una extraordinaria capacidad para responder a las circunstancias en que funciona.

Easton, David (1999) afirma que:

un sistema social identifica un aspecto o parte más restringidos de las interacciones sociales en que intervienen esas personas biológicas. Estas interacciones representan los diversos roles que desempeñan las personas, de modo tal que las mismas personas biológicas pueden desempeñar roles sociales diferentes. (Easton, 1999, p.64)

Es decir que todos los sistemas sociales se componen de interacciones entre grupos de personas con diferentes roles y que estas interacciones son las que forman unidades básicas (variables) del sistema clasificándolas en: conductas de tipo religioso, económico, fraternal, educacional, político, cultural, etc.

Easton (1999) nos advierte que:

lo que ocurra en un sistema político, su estabilidad o cambio, dependerá del funcionamiento de las variables internas, los elementos que más nos interesa comprender y explicar. Dicho funcionamiento, así como las exigencias que se impongan y la respuesta a dichas exigencias, será también producto de lo que suceda en el ambiente total del sistema político. Un sistema político es un sistema abierto, en el sentido de que está expuesto en diversos grados, a lo que ocurre en su ambiente. (Easton, 1999, p. 111)

Motivo por el que los sistemas políticos acumulan una gran cantidad de mecanismos con los cuales enfrentan a sus ambientes y gracias a ellos son capaces de regular su propia conducta, transformando su estructura interna e incluso remodelando sus metas fundamentales.

Estas interacciones sirven como un medio que el sistema político ha utilizado para asignar de manera autoritaria valores a una sociedad. Y de alguna forma mantener un sistema en equilibrio.

Mientras que su estabilidad estará sujeta al funcionamiento de las variables internas del sistema.

Para Easton (1999). Las interacciones surgen en un ambiente societal dividido en dos partes:

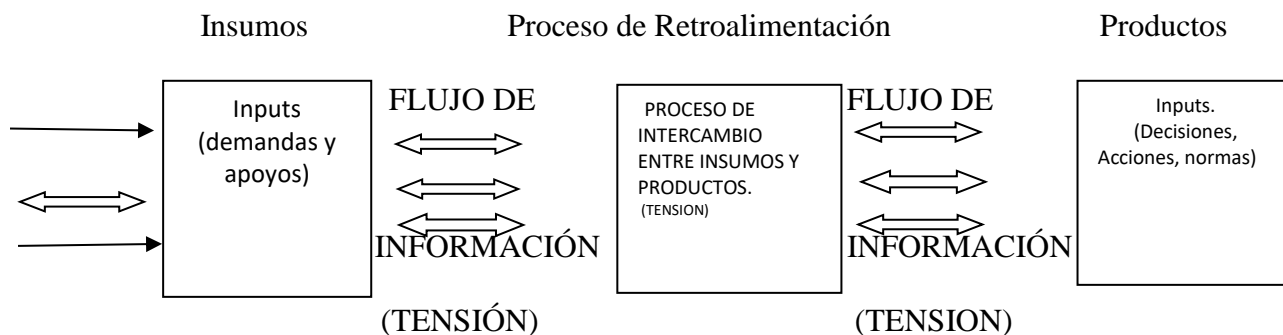
Ambiente Intrasocietal.- es la parte del ambiente social y físico que está fuera de los límites de un sistema político, pero dentro de una misma sociedad. Es la parte intrasocietal del ambiente que corresponde a todos los sistemas internos de una sociedad que comprenden series de conductas, actitudes e ideas tales como la economía, la cultura, la estructura social y las personalidades individuales; son los segmentos funcionales de la sociedad.

Ambiente Extrasocietal.- comprende a todos los sistemas que están fuera de la sociedad. Son componentes funcionales de una sociedad internacional, suprasistema del que forma parte toda la sociedad individual. (Easton, 1999, p.105-107)

Para lograr el equilibrio entre el ambiente y las tensiones a las que se enfrenta un sistema, éste debe mantener un flujo constante de intercambios con sus ambientes *intrasocietal* y *extrasocietal*, es decir que cuando reciba insumos por medio de demandas y apoyos (*inputs*), envíe como producto decisiones, acciones, respuestas (*outputs*) y con ello generar las condiciones para la retroalimentación del sistema. Debiendo siempre estar atento a las influencias ambientales y con ello debe estar atento en identificar con mayor rapidez los momentos de tensión tanto internos como externos.

Este proceso de retroalimentación (feedback) es la capacidad que tiene un sistema para subsistir y lograr el equilibrio entre las demandas, el proceso de intercambio, el flujo de información que muchas veces causa tensión en el sistema y la influencia de estos factores para obtener productos en forma de decisiones, acciones, normas o leyes en el sistema social.

Fig. 1



Fuente: propia basada en el esquema de análisis político de David Easton (1999).

Para lograr el equilibrio en el sistema David Easton (1999) recomienda considerar que los miembros deben tener una meta común; es decir objetiva y clara para de esta forma hacer frente al cambio.

David Easton (1999) considera que: en el proceso de lograr el equilibrio del sistema, el grado de perturbaciones al que se puede llegar a tener, varía de intensidad y calidad, razón por la que los miembros deben tener la capacidad de identificar los momentos de tensión para modificar el ámbito, la estructura, los procesos, los objetivos o las reglas de conducta del sistema, y de ser posible hasta su propia conducta; si lo que se desea es la persistencia del sistema.

Otra fuente de tensión se ubica en el tipo y cantidad de demandas que surgen del ambiente interno (*intrasocietal*), influido por factores externos, pues la perturbación tensiva puede provocar situaciones de "crisis", cuando el apoyo al sistema disminuye. Es decir que el sobredimensionamiento de "demandas" impida la pronta ejecución de respuestas oportunas, sobre este punto comenta: que se puede producir una tensión o alteración del equilibrio cuando las variables esenciales de la "vida política" son impulsadas o desplazadas más allá del margen crítico del "sistema político", es decir se encuentra rebasado en demandas y no puede dar solución pronta al sistema social. Ejemplo de esta

situación se da cuando las crisis económicas o financieras provocan en el sistema político y social un desorden y gran descontento social materializado en inconformidades masivas. (Easton, 1999, p. 165)

En estas circunstancias (Easton, 1999) ya no resulta posible la toma de decisiones y es cuando el sistema se ve sometido a una creciente tensión en la que las posibilidades de su persistencia corren el riesgo de debilitarse o bien a desaparecer.

Sin embargo, todo sistema tiene la capacidad de hacer frente a la tensión ejercida sobre diferentes variables, aunque no siempre lo logra; puede fracturarse, por no adoptar las medidas apropiadas en el momento oportuno para manejar la tensión inminente.

Por ello es muy importante que el sistema cuente con la capacidad suficiente para detectar los primeros brotes de tensión en una sociedad y hacer frente de inmediato utilizando los medios necesarios para poder dar respuesta rápida a las demandas y con ello alejar el riesgo de inestabilidad del sistema que atente su persistencia.

Para el análisis de la opinión pública como sistema social consideraremos los siguientes conceptos de David Easton a manera de esquematizar y referenciar la investigación.

El término de sociedad para David Easton (1999) comprende: “la conducta social de un grupo de personas biológicas, concebidas en su totalidad”. (Easton, 1999, p. 66) es decir a todos los miembros de una comunidad que tengan vínculos en común, región, lenguaje, etnia, cultura, religión, educación, política, etc.

El **sistema social** está identificado:

como un aspecto o parte más restringido de las interacciones sociales en que intervienen esas personas biológicas...que para identificar los tipos de interacciones para explicar el

funcionamiento de las sociedades los ha clasificado en: conductas de tipo religioso, político, cultural y otros” (Easton, 1999, p. 66).

El sistema político. – es un conjunto ordenado de interacciones políticas que:

“se identificará, como una serie de interacciones abstraídas de la totalidad de la conducta social mediante la cual se asignan autoritariamente valores a una sociedad.” (David Easton, 1999, 90).

La Unidad estructural servirá para identificar nuestra unidad de análisis con respecto al sistema político. Easton (1999) recomienda el uso de “súbditos o ciudadanos” para incluir a todas las personas que actúan en sus roles políticos de una sociedad. La palabra súbdito se aplica a las personas que viven en un sistema de tipo autoritario, “ciudadano” a las personas de un estado moderno de orientación territorial, “allegado” a ciudadanos en las sociedades tribales, “miembro” entendido por ello el rol más general de una persona en una sociedad dada con respecto a la vida política. (Easton, 1999) explica que:

respecto a la opinión pública, para este trabajo se utilizará el término “miembro de un sistema” considerándolo desde el punto de vista de su participación en la vida política sea cual fuere el modo que esta participación adopte, y a pesar de que sea un receptor pasivo de los resultados del comportamiento de otras personas. “las personas que intervengan en esas interacciones, es decir las que actúen en roles políticos, se llamarán genéricamente miembros del sistema”. (Easton 1999, 90).

El insumo en un sistema social para David Easton es un concepto que se refiere a la transmisión de demandas de una población, **su valor reside en el factor de impacto provocado por la gran variedad de hechos, fenómenos y circunstancias ambientales**, estos insumos sirven como variables al sistema, en la medida que son estímulos provenientes de los ambientes tanto

intrasocietal como extrasocietal. Son la fuente primaria encargada que materializa las demandas, en la vida social y política; además de servir como indicador clave del modo en que las influencias y circunstancias ambientales modifican, moldean o enriquecen el funcionamiento del sistema político, es quien pone en movimiento al sistema obligándolo a generar productos. “los insumos servirán de variables sintéticas que concentran y reflejan todo lo que en el ambiente es significativo para la tensión política” (Easton, 1999, p.157).

Respecto a **las demandas**: “son mensajes que, para llegar a su destino, deben poder fluir a través de canales como la palabra, los medios de comunicación masiva, la correspondencia etc.” (Easton, 1999, p.167). Y sólo cuando las necesidades de una población se expresen como propuestas formales, mediante escrito a las autoridades para que ellas evalúen y decidan, entonces serán nombradas “*demandas políticas*” estas se encuentran en la categoría de insumo, ya que estas se encargan de reflejar e influir en las necesidades y deseos de la población. De ahí que sirvan como indicadores clave con un alto grado de influencia en la movilización y tensión del sistema.

Easton considera de acuerdo con el análisis del sistema que para restringir la sobre carga de demandas el sistema adopta ciertos criterios, cualquiera que decida, y crea las restricciones culturales necesarias que contribuyen a limitar el número de demandas en el comienzo mismo que empiezan a aparecer, cuando empiezan a formarse a partir de lo que todavía son exigencias, aspiraciones o deseos no políticos. En este sentido

los Partidos políticos, grupos de intereses y líderes de opinión, desempeñan la función de sintetizar u homogeneizar las demandas que reuniendo varias de ellas se pueda formar un programa viable y simplificado de acción y al mismo tiempo ampliar la base de apoyo del grupo o miembros y de esta manera ayudar a sintetizar el número de demandas. (Easton, 1999. p. 169)

Para ello los canales de comunicación entre las autoridades y los miembros del sistema desempeñan un papel fundamental para mantener un sano equilibrio del sistema.

Las Interacciones son los intercambios o transacciones que existen entre el sistema y el ambiente, justo la parte media entre el insumo y el producto. Motivo por el que son la unidad básica del análisis.

Easton (1999) considera que todas las interacciones políticas de la sociedad se orientan principalmente hacia la asignación autoritaria de valores para una sociedad. Por temor al uso de la fuerza, por alguna sanción psicológica severa, o bien por motivaciones de interés personales, por tradición, por lealtad, sentido de legalidad, etc. La interrelación en organizaciones y pequeños grupos está en función de sus relaciones con el poder, procesos de decisión y flujos de comunicación.

Los límites en una investigación social se considerarán para efectos sistemáticos de acuerdo a la especificidad del objeto de investigación e interés teórico de cada investigador.

Se pueden identificar como límites los criterios del investigador que permitan determinar si cada interacción pertenece o no a un sistema dado.

Para fines científicos los límites deben exhibir interrelación y coherencia con el objeto de estudio. Para ello es importante definir las variables dependientes o internas y las independientes o externas que puedan tener consecuencias importantes para el funcionamiento del sistema. (Easton, 1999, p. 101)

En conclusión, los límites no siempre serán de tipo espacial, pueden ser de tipo analítico y se pueden interpretar como los criterios de inclusión (en) o de exclusión (de) los sistemas en que se centra el interés. De manera que no necesariamente se considerará que los límites físicos y/o geográficos son la única forma de poner límites a un sistema para su estudio.

El ambiente es la parte del ambiente social y físico que nos permite analizar los cambios en una sociedad.

podemos designar el término “ambiente” a la parte del ambiente social y físico que esta fuera de un sistema político, pero dentro de la misma sociedad. Al analizar la repercusión de los cambios ambientales en un sistema político, nos estaremos refiriendo a los cambios que tienen lugar en estos sistemas sociales. (Easton, 1999, p.105)

Explica dos tipos de ambientes: el ambiente Intrasocietal y el ambiente extrasocietal.

Por ambiente intrasocietal se considera a todo aquello que ejerza alguna influencia dentro del mismo grupo es decir de manera interna, dentro de los límites de la sociedad y que a su vez provoque acciones de desestabilidad o cambio en el funcionamiento de ese sistema. Lo que ocurra en un sistema, su estabilidad o cambio, dependerá del funcionamiento de las variables internas. Su cultura, su educación, su dinámica social de relacionarse en cada sociedad. El sistema ecológico, El Sistema biológico del ambiente, los sistemas parapolíticos (sistemas internos de grupos o subgrupos), la cultura social que plasma las personalidades, los cambios en la estructura general de la sociedad o en algunos aspectos específicos del ambiente interno. (Easton, 1999).

El ambiente extrasocietal a diferencia del ambiente *intrasocietal*, se refiere al grado de influencia en un sistema que proviene de manera internacional y que provoca un estado de influencia en el sistema *intrasocietal*, hablamos del sistema cultural internacional, estructura social internacional, sistema económico internacional, sistema demográfico internacional. (Easton, 1999)

Haciendo hincapié en que un sistema político es un sistema abierto que está expuesto en diversos grados a lo que ocurre en sus ambientes tanto intrasocietal como extrasocietal.

El sistema ecológico forma parte del ambiente intrasocietal abarca el ambiente físico y las condiciones orgánicas no humanas. En este apartado se pueden incluir características

geográficas o espaciales como: sus recursos físicos, la topografía, la extensión del territorio, el clima y otras propuestas semejantes que influyen en las condiciones de toda existencia, inclusive en lo social y político. Los aspectos orgánicos ambientales refiriéndonos a la naturaleza, ubicación, accesibilidad de las provisiones de alimentos y otros elementos de flora y fauna (Easton, 1999, p. 107).

El Sistema biológico del ambiente considera a las propiedades hereditarias genéticamente hablando. Habla de la capacidad de comportamientos pacíficos oracionales de cooperar, en vez de provocar conflictos, consideraciones relacionadas con la herencia genética. (Easton, 1999, p. 108)

Las fluctuaciones en la cultura social que plasma las personalidades en la economía, los cambios en la estructura general de la sociedad o en algunos de sus aspectos específicos, por ejemplo, el número y tamaño de los grupos o clases sociales y las modificaciones del volumen, tasa de crecimiento, composición y distribución de la población son cruciales para lo que ocurra en el sistema político.

Dentro del sistema político, se encuentran los sistemas parapolíticos, “llamaré sistemas parapolíticos a los sistemas internos de grupos o subgrupos” (Easton, 1999, p. 82). Son aspectos de subsistemas de una sociedad, es decir, subsistemas de los subsistemas. Ejemplo de ellos son los partidos políticos, agrupaciones con fuerza legal para poder influir en las soluciones de demandas de un sistema social.

La vida política se puede describir como un conjunto de interacciones sociales de individuos y grupos. Partiendo de la suposición de que hay ciertas actividades políticas y procesos básicos que son característicos de todos los sistemas políticos, por medio de los cuales se manifiestan y que varían considerablemente de acuerdo con la época.

Se puede describir como un conjunto o sistema de interacciones definidas por el hecho de que están relacionadas en forma más o menos directa con las asignaciones de valores en una sociedad. (Easton, 1999, p.110)

En la teoría de sistemas se presenta a la vida política como un sistema reactivo o responsivo que constituye un conjunto de conductas mediante las cuales se puede adaptar una acción positiva para enfrentar las influencias que operan en él, en este sentido debido a los rasgos particulares del sistema político, sus miembros gozan de la oportunidad de responder a las tensiones de modo de asegurar la persistencia de algún tipo de sistema, a fin de tomar y ejecutar decisiones obligatorias. (Easton, 1999)

Tal vez la tensión es la variable más crítica en el sistema ya que muestra diferentes formas de interacción entre los miembros de un sistema. Es en este punto en el que se encuentran “*las formas y los modos*” mediante los cuales las demandas serán enviadas como información para lograr obtener un *producto o respuesta* de parte de las autoridades del sistema; el grado de tensión que liga a las demandas de los productos puede provocar un punto crítico por el hecho de que si salen de control las demandas pueden llevar al sistema a un estado de inestabilidad y caos, ya que se corre el riesgo de enfrentar a un sistema establecido; puede llegar a un punto de tensión tan crítico que incluso puede generar desde una guerra civil, hasta una revolución. Por ello es muy importante identificar las fuentes de tensión en un sistema y estar atentos en cubrir o negociar las demandas de los diferentes grupos sociales de presión para continuar manteniendo el equilibrio del sistema. Es necesario aclarar que David Easton en su esquema para el análisis político (1999), considera que las fuentes de tensión no siempre tienen rasgos de guerra, revolución u otras formas sociales, si no que en realidad suelen proceder de las presiones constantes, cotidianas de inconformidad en la vida política de un lugar. Y que cualquier sistema político corre con el mismo riesgo. Razón por

la que el verdadero valor de este proceso de tensión, reside en la capacidad que tengan el sistema para hacer frente a los diferentes tipos de tensiones, dándoles la respuesta correcta en el tiempo correcto.

Easton (1999) cita algunos ejemplos: como el conflicto generado en un sistema por influencias ambientales, suele versar sobre la base de problemas cotidianos, económicos, culturales y religiosos; el personal que ocupa los lugares de autoridad o de orientación social, cultural y política y religiosa, cuenta con la capacidad psicosocial para mantener la calma, haciendo uso de las herramientas necesarias y con ello evitar poner en riesgo la supervivencia del sistema.

En este sentido Easton mantiene la postura de que los miembros de un sistema deben ser capaces de modificar el ámbito, estructura y procesos, objetivos o reglas de conducta del sistema, y hasta su propia condición de miembros con el fin de seguir manteniendo la persistencia del sistema. Utilizando los medios necesarios para su mantenimiento.

La persistencia de un sistema es:

la capacidad crítica que todos los sistemas sociales deben de tener para seguir preservando la estructura... la persistencia como tal va más allá del significado de mantenimiento del sistema, orienta a investigar tanto en cambio como la estabilidad, pues ambos sirven para interpretar las posibles soluciones para enfrentar la tensión.

(Easton, 1999, p.128)

Permite ante las pautas de interacción que el sistema sea capaz de atender las funciones políticas fundamentales.

Requiere que los miembros puedan adoptar, corregir, reajustar, controlar o modificar el sistema o sus parámetros para enfrentar las demandas o problemas que crea la tensión interna o externa. Y para este fin las autoridades del sistema disponen de medios variables,

limitados únicamente por las restricciones que imponen los recursos, las tradiciones, el ingenio de sus miembros ante nuevas situaciones y según sus aptitudes (Easton, 1999, p. 129).

La retroalimentación en términos del esquema para el análisis: es el proceso del constante flujo de información de las diferentes variables en un sistema social, que permiten transformar las demandas de la población en respuestas favorables o no de una sociedad. La capacidad que tiene un sistema para alimentar con flujo de información a los insumos y productos. De esto (Easton, 1999) afirma que la retroalimentación en un sistema es:

la constante comunicación que existe entre las demandas y las autoridades para llegar a acuerdos, esta capacidad de alimentarse mutuamente con un flujo de información continuo que logre mejorar las condiciones para beneficio de ambas partes en beneficio del propio sistema. Importando dos procesos centrales.

- 1) Que la información sobre el estado del sistema y su ambiente puedan ser retransmitidas a las autoridades, mediante sus acciones (retroalimentación).
- 2) La capacidad de respuesta donde un sistema puede esforzarse para regular la tensión modificando o reencauzando su propia conducta (Easton, 1999, p. 176)

Que los productos son el resultado de las decisiones o acciones de los insumos, constituyen las acciones y resoluciones administrativas, decretos, convenios, reglamentos, y otras medidas políticas para dar respuesta a las demandas formuladas a las autoridades, son los efectos de los cambios posibles tanto en el ambiente social como en la estructura funcional. Deben modificar de algún modo las circunstancias existentes o bien mantenerlas logrando mediar las circunstancias. Para el caso del sistema político las autoridades legales son, por definición, los creadores de los productos.

Los conceptos anteriores explican cómo operan los procesos del sistema y en qué consiste cada uno de ellos. Permitiendo comprender cuál es el flujo natural de las demandas que tiene una sociedad para convertirse en productos.

El esquema de David Easton anteriormente explicado propone a partir de la conceptualización de las variables, comprender el proceso de interacción en el sistema.

En conclusión la opinión pública como sistema social, cuenta con miembros o ciudadanos que organizados hacen uso de sus derechos por medio de demandas con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida. Estas demandas o necesidades antes de ser un “*producto*” pasan por una serie de procesos de *retroalimentación* e influencia de los ambientes antes de ser autorizadas y formalizadas por las autoridades del sistema por medio de leyes, normas, estatutos, en forma de programas sociales, políticas públicas o reformas.

En este proceso, el flujo de información constante permite “*la retroalimentación*” entre “*insumo-producto*” dentro del sistema político; El ambiente tanto intrasocietal (sistema económico, político, social y económico) como el ambiente extrasocietal (sistema económico internacional, sistema político, sistema social internacional, sistema ecológico internacional) influyen también de manera constante en los resultados del producto. Las entradas (*inputs*) y salidas (*outputs*) de información para retroalimentarse (feedback) logran que los sistemas se mantengan en movimiento y que tengan una dinámica constante de acuerdo con las nuevas necesidades.

CAPÍTULO 2

La Opinión Pública como sistema social en el mundo actual.

2.1 Desarrollo de la Opinión Pública como sistema social en el siglo XXI

El estudio de la opinión pública como sistema social es un campo interesante y complejo por la cantidad de variables que desprende, por las diferentes reacciones sociales que movilizan al sistema social permitiendo su constante evolución y dinámica en un sistema abierto.

La aplicación de instrumentos de medición en la opinión pública como la encuesta o el sondeo de la opinión, permite cuantificar diferentes variables sociales en un ejercicio de participación social, además de permitir detectar tendencias y preferencias de los ciudadanos para mejorar el sistema al que pertenecen. Sin embargo:

la complejidad de la opinión pública como fenómeno social, la polisemia de que goza para explicar su presencia hacen muy difícil su intento. Pero todos destacan, como decíamos antes, el peso público como sujeto de referencias a lo público, la imagen colectiva que generan ciertos problemas y la presión que proyecta sobre cada uno de los miembros de la sociedad. (Monzón, 2001, p.11)

En la historia de la opinión pública el siglo XX posiblemente es el siglo en el que se ha dado mayor importancia y difusión en el espacio social, en que el grado de influencia de la opinión pública ha permitido una mayor dinámica social a través de las formas, actitudes y voluntades colectivas capaces de manifestarse en la escena pública.

La importancia de la opinión pública empieza a concretarse y a cobrar significado durante los conflictos mundiales cuando se empiezan a cuestionar los sistemas de gobierno; el enfrentamiento ideológico entre Estados, los sistemas sociales y sus sectores de influencia. Por tanto, desde los años veinte hasta los años cincuenta del siglo pasado, la opinión pública se convirtió en un tema central y cada vez más influyente.

Para 1936 cuando Roosevelt competía con el republicano Alfred M. Landon; un joven investigador, George Gallup, mediante una metodología insipiente, *no científica*, logra pronosticar la reelección de Roosevelt con el 55% de los votos. El resultado de las votaciones dio la razón a Gallup, considerándolo como el padre fundador de la investigación empírica sobre la opinión pública de los Estados Unidos, mientras que la compañía *Literary Digest* fue obligada a cerrar. A partir de esta fecha Gallup funda el *American Institute of Public Opinion (Instituto Americano de la opinión pública)*, y se consagran públicamente las técnicas de muestreo con la realización de *sampling referéndum* (término usado por Gallup para indicar que se trataba de revelaciones de las orientaciones políticas de los ciudadanos, como una elección nacional en escala reducida).

Con estos hechos la introducción del análisis de la opinión pública a través de la observación estadística de las opiniones mediante sondeos representa una piedra angular no solo de *los estudios demoscópicos* (estudios de opinión), sino también en la relación entre democracia, participación política y dinámicas de opinión. La medición y la encuesta de opinión se definen y desarrollan gracias a la intrepidez de Gallup.

A pesar de las fuertes críticas y dudas sobre la funcionalidad de los sondeos de opinión y de la opinión pública, impulsados por las encuestas de muestreo, el ejercicio de estas prácticas siguió evolucionando de tal forma que el sondeo se convirtió en su herramienta principal.

Fue entonces cuando se empieza a dar relevancia a la opinión pública *como un conjunto o suma de las opiniones individuales interrelacionadas que al ser analizadas de forma ordenada garantizan resultados pronosticables en la participación democrática de los ciudadanos.*

“observando a la opinión pública bajo el lente o la perspectiva de las dinámicas de opinión, constatamos esta continua conexión entre el ámbito de la política, el de la democracia, el

espacio de la sociabilidad y el de la esfera pública y, por fin, el campo de circulación de orientaciones y opiniones de interés individual y colectivo” (opinión pública, 2017).

Esta visión liberal será el espacio más importante que el ciudadano tendrá en el siglo XXI para iniciar la conciencia y su opinión. Entre el diálogo y el debate político, que lo llevarán al conocimiento y demandas de solución a los problemas públicos. Pues buscará las maneras posibles de hacerse escuchar, encontrando los ambientes posibles para alzar la voz y lograr un espacio en el sistema social y político para la solución de sus demandas.

Durante los años sesenta y setenta se materializó el uso cotidiano de los sondeos y de los estudios de mercado, incluso hasta los noventa, el uso de la encuesta sobre motivaciones y actitudes de muestras representativas de la población, encontramos un contexto de sociedad industrial madura, que cada vez está más dirigida a hablar de democracia, a través de los sondeos.

“Por tanto no es paradójico nombrar al siglo XX como <<el siglo de la opinión pública>>...considerada como un fantasma, un simulacro, o una metáfora, sino como una construcción simbólica material, una casi institución. Un fenómeno y un proceso fundamentales para comprender las dinámicas colectivas que atañen a las relaciones de poder en la sociedad, la participación social y cultural, las necesidades individuales y los impulsos populares de la sociedad abierta, las reglas democráticas y la responsabilidad del gobierno y de la acción política.” (opinión pública, 2017)

En este sentido el papel de la opinión pública no sólo permite la interpretación de los datos obtenidos, sino que también permite obtener un valor extra en las dinámicas de opinión que produce tanto para el sistema social como para los individuos que en ella interactúan y se reconocen.

Después de los años ochenta en Estados Unidos y en los noventa en Europa, aparece el “*permanent campaign*” conocida como campaña permanente, un nuevo modelo en comunicación y marketing político que define que los políticos, los partidos electorales, y toda su maquinaria no sólo están en campaña durante un período oficial, sino que el proceso de “venta electoral”, se encuentra permanente, sostenido durante un determinado gobierno en las sociedades democráticas. Este modelo permitió el uso cotidiano de la opinión pública, en el cual se mantiene presionando al gobierno para mejorar.

El ciudadano común de este siglo está más consciente de la influencia de su opinión en la toma de decisiones en temas de interés internacional y se ve influido por todo el ambiente sociopolítico-cultural de forma que participa activamente en los cambios políticos y en sus procesos democráticos. La sociedad civil actual hace oír su voz (inputs del sistema) por medio de demandas formalmente a través de los representantes del pueblo en el parlamento o congreso según el caso, que son parte del sistema, o bien, de manera informal a través de la opinión pública, que presiona al sistema para exigir mejoras en las condiciones de vida utilizando como medio a las organizaciones civiles, movimientos sociales, partidos políticos, plantones, obstrucciones en avenidas principales, marchas, agrupaciones civiles, etc.

Actualmente la Opinión Pública se refiere a aquel público que razona como persona privada sobre los asuntos públicos (Monzón, 2001), manteniendo una actitud crítica frente al poder, que nos permite observar este comportamiento de las sociedades modernas a partir del análisis de sistemas.

Adicionando en el siglo XXI, los siguientes temas:

- Los medios de comunicación virtual han jugado un papel importante en la difusión y organización de la información publicada para conformar eventos políticos de descontento con la intención de ejercer presión ciudadana al sistema de gobierno, en este sentido puede

afirmarse que la opinión pública se está convirtiendo en una fuerza social, política, moral, cultural que pretende limitar y controlar el poder para evitar su abuso y exigir de manera pacífica o no, la responsabilidad de las obligaciones del Estado.

- *Las nuevas tecnologías* de la comunicación como fenómeno social han servido como plataforma virtual de participación en los asuntos públicos, al permitir la intercomunicación de país a país, o de continente a continente, de manera tal que la comunicación virtual se ha puesto al servicio de la opinión pública con una respuesta casi inmediata de información, dejando entrever nuevas condiciones históricas de la existencia de un espacio público y nuevas tendencias de la opinión pública, pues se ha convertido en una herramienta que fábrica nuevas formas de convocar y de organizar a los actores sociales.
- La urbanización y la industrialización, han provocado una gran multiplicación y diversificación de fuerzas sociales, de tal forma que la modernización repercute en lo socio demográfico, cultural, político, religioso y económico pues, al concentrarse nuevas poblaciones hacia los nuevos centros de trabajo (migración) y concentración demográfica se generan nuevas demandas de vivienda, servicios de transporte, de comunicación, electricidad, recolección de basura, agua potable, drenaje, así como beneficios sociales en salud y educación dependiendo de las características poblacionales. Estos fenómenos en conjunto con los grandes conglomerados diversificados culturales enriquecen a la opinión pública en la medida que hacen exigir y formular nuevas demandas.

Las respuestas a las demandas del pueblo, referidas en el sistema como leyes, obligaciones, estatutos, etc. (outputs) necesarias para beneplácito de la sociedad volverán a la sociedad con la esencia de ser iniciativa de la opinión pública o de lo contrario la presión del público demandante

será mayor y por tanto aumentara la tensión en el sistema, motivo por el que es importante estar continuamente evaluando responsable y objetivamente a la opinión pública.

Hoy 2017; la tecnología en las comunicaciones y el manejo virtual de la opinión pública se vuelven un gran fenómeno mundial, motivador de grandes cambios en las maneras de comunicar y agruparse en sociedad para demandar diferentes formas de reclamo al sistema económico político-social-cultural actual.

los cambios se encadenan con otros que a su vez van reclamando otros más, lo cual redundando en una serie de presiones sobre el sistema social en general y sobre el sistema político en particular. Las demandas sociales que se generan en los centros urbanos e industriales reclaman la atención del gobierno, y eso exige recursos de los cuales a menudo se carece, creándose así un conflicto entre las “expectativas crecientes” y la dificultad para cumplir esas expectativas. (Puga, 1999)

Una sociedad que se moderniza políticamente es una sociedad que toma conciencia del poder que tiene la voluntad de la población para exigir límites en sociedad y lograr con ello evitar el abuso, significa que se está reconociendo a partir de la existencia de corrientes políticas y que cuenta con la capacidad y el derecho de expresar sus intereses, tendencias y demandas sociales por medio de partidos políticos, sindicatos, asociaciones, o grupos de interés, ONG's.

Las formas que utiliza el ciudadano para manifestarse son múltiples y dependen del grado de organización de cada caso. Pueden utilizar diferentes medios de expresión pública que van desde manifestaciones públicas con pancartas, marchas organizadas de diferentes sectores, bloqueos en las vías de tránsito, descontento público, reacciones sociales de molestia, hasta el uso virtual de opinión en redes sociales (*twitter, facebook, WhatsApp, instagram, snapchat, youtube, etc.*) haciendo plantones ante edificios públicos, frente a los medios de comunicación (entrevistas en

radio, televisión, medios nacionales y locales, etc.), ejerciendo presión por medio de la prensa, para expresar su inconformidad, u otros temas sociales y políticos, por lo que podemos considerar que al día de hoy el ciudadano como actor político está cambiando su rol pasivo por otro más activo.

La tecnología también ha invadido sobre todo el camino de la información y ha permitido influir de manera importante a un mayor número de personas en regiones distantes. De esta forma los acontecimientos de las declaraciones de los políticos y activistas sociales en el mundo llegan al conocimiento público con mayor rapidez, de tal suerte que las fronteras para el flujo de información, han dejado de existir.

Estas nuevas formas de comunicación masiva influyen en la opinión pública con rasgos de tensión al sistema. Se han convertido en el vehículo cuestionador más eficiente del sistema de la información, influyendo ampliamente en las sociedades, incluso en su organización y formas de gobernar. En donde poco se cuestiona el origen de las demandas.

Las relaciones que se establecen en los grupos de interés económico y de presión, muchas veces se convierten en territorios de batalla ideológica de opiniones que no necesariamente trascienden en la transformación de las demandas como productos del Estado, pero que sin embargo se utilizan para emitir mensajes de convocatoria para la organización de la ciudadanía civil afectada.

Por otro lado el Estado ha tenido que transformarse y estar atento a las demandas y manifestaciones de los ciudadanos, considerando un esquema de gobierno más democrático-liberal, donde la capacidad de opinión y el impacto que está ejerciendo la ciudadanía junto a los grupos económicos y otras organizaciones de corte internacional, están logrando la reorientación de la agenda política de los gobiernos e integrando asuntos más centrados en lo social.

Un ejemplo de los cambios políticos y sociales que se han producido en los países árabes revuelta 2011 conocida como “primavera árabe”. Son fruto de varios factores: una evolución social inevitable, acelerada gracias al contacto permanente de la población con el exterior, un descontento generalizado debido a la precaria situación económica, provocada en gran medida por la corrupción de los gobiernos, y el deseo de la sociedad de mejorar sus condiciones de vida y alcanzar mayores dosis de libertad. En este contexto, la tecnología ha desempeñado un papel determinante. Por eso hay que tener en cuenta las posibilidades comunicativas que ofrecen Internet y las redes sociales para analizar y comprender la gestación y el desarrollo del proceso que ha derivado en las revueltas iniciadas en el año 2011 y en la posterior caída de los regímenes de Túnez, de Egipto y de Libia.

El proceso de cambio que vive el mundo árabe comenzó a principios de 2011 con una serie de protestas sin precedentes, motivadas por alzas considerables en los precios de los alimentos. Los manifestantes aprovecharon la ocasión para extender sus reclamos por mayores espacios de participación política y libertad de expresión. Esta situación provocó la caída de los presidentes de Túnez y Egipto, generando un efecto contagio sobre el resto de los países de la región y desatando una guerra civil en Libia, con la posterior intervención militar de Occidente a través de la OTAN. También desencadenó una ola de protestas civiles, algunas reprimidas violentamente, en el resto del mundo árabe — Jordania, Yemen, Argelia, Marruecos, Arabia Saudita, los países del Golfo y Siria—, y amenaza extenderse a otros países islámicos, pero no árabes, como Irán (Rufail y Escobar, 2011, p. 1)

Facebook, y *Twitter* funcionaron como los medios de comunicación más utilizados, encargados de transmitir y amplificar las frustraciones y eventos de los manifestantes, también permitieron al resto del mundo mantenerse informados de manera directa sobre los acontecimientos, pese a las restricciones dictatoriales del gobierno. Otro elemento fundamental que permitió la transmisión de mensajes de los accionistas son los teléfonos móviles donde su uso fue crucial como emisor de mensajes locales, nacionales y traspasando fronteras, logrando que familias enteras se comunicaran constantemente con una gran velocidad de recepción de mensajes.

2.2 La opinión pública como sistema social en México.

En países latinoamericanos donde el incremento de la urbanización, la migración, la información, la educación, las demandas sociales y las nuevas aspiraciones promovidas por la modernización económica han provocado inestabilidad política, endurecimiento de los regímenes y, una constante exigencia ciudadana para mejorar el funcionamiento del aparato gubernamental, considerando a la opinión pública como un sistema social, será sencillo identificar problemáticas como las anteriormente mencionadas y además de encontrar con base en criterios de búsqueda de información, soluciones a partir de la opinión social.

La opinión pública puede comprenderse como un concepto que articula un fenómeno social en que existe una serie de ideas, pensamientos, creencias en torno a diversos temas de carácter colectivo. Este fenómeno tiene varias manifestaciones, como la protesta en movimientos sociales organizados a corto, mediano y largo plazo, la protesta sobre el comportamiento electoral con la intención del voto y el voto en sí mismo, y también puede contemplar la participación política. (Pareja y Echeverria, 2014, p.50)

La Opinión pública como sistema social ha permitido recuperar un conjunto de juicios y percepciones que los ciudadanos tienen de una determinada comunidad, considerando el ambiente social, económico, político y cultural. Considerando a las redes sociales como un dispositivo de emisión constante, que sirve como fuente de recepción inmediata en diferentes temáticas tanto social como políticamente hablando, situación que ha permitido a las sociedades un intercambio de información diversificado, mismo que ha dado pauta a nuevas formas de organización para comunicar diferentes inquietudes en la población.

Las informaciones emitidas por los medios electrónicos han creado diferentes reacciones emocionales, sociales e irracionales, sin tener una fuente que permita identificar su origen, los estímulos en el ambiente social y político han influido en activar reacciones grupales motivadas a partir de sentimientos de enojo, ira y descontento social por un sistema deficiente político-democrático del estado mexicano.

En México, las redes sociales se integran como una variable nueva a estudiar en la opinión pública como sistema social por su gran influencia en las conciencias, opiniones, percepciones y juicios sobre la vida social y política, las redes sociales y el uso de la web como instrumento de movilización y difusión de la información virtual tiene alcances considerables.

De acuerdo con el informe de análisis la firma de The Competitive Intelligence Unit (**The CIU**) citada por Jair López en el Financiero para el segundo trimestre del año 2016 México, tenía suscritos 6.5 millones de internautas en alguna red social, al trimestre concluido en junio pasado existían en México 64.5 millones de internautas suscritos a alguna red social, lo que representa una penetración de 94.8 por ciento de estas plataformas sobre la base de usuarios de internet en México y sigue en constante aumento, lo que habla del gran impacto que este medio tiene en la sociedad mexicana. (López, 2016)

Dentro de los factores que potenciaron este crecimiento, determino la firma, fue la consolidación de un entorno de mayor conectividad caracterizado por planes de navegación ilimitada en las principales plataformas de redes sociales y mensajería instantánea como: *facebook*, *twitter* y *whatsapp* estos medios fueron la espina dorsal de comunicación de los diferentes grupos de presión para mostrar su inconformidad al sistema y exigir rendición de cuentas.

En México uno de los movimientos sociales, donde se ha notado más la constante, y rápida importación de información en redes sociales de la población mexicana y grupos de presión para

organizarse y exigir se investigue y se devuelva a los 43 estudiantes desaparecidos en Ayotzinapa vivos fue el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero. En una nota periodística del Financiero se leía:

...en un trágico incidente en Egipto, turistas mexicanos fueron atacados y los mensajes de condolencias por medio del Twiter del presidente en turno Lic. Enrique Peña Nieto el 13 de septiembre del 2014 llegando a twittear más de una docena de veces este trágico acontecimiento, enviando condolencias a las familias y comprometiéndose a ayudar a las víctimas. Más de lo que Peña Nieto estuvo dispuesto a ayudar a los estudiantes universitarios de Ayotzinapa. Estos estudiantes conocidos como normalistas fueron desaparecidos a fuera por las fuerzas de seguridad del Estado el 26 de septiembre de 2014 en Iguala, Guerrero y hasta la fecha se desconoce su paradero...Dos días después de este ataque, el presidente canceló el viaje que tenía planeado a Guerrero y guardo silencio sobre el tema durante más de una semana. (López, 2014)

La noticia sobre el ataque se extendió rápidamente y miles de personas expresaron su indignación por medio de marchas, como muestra de solidaridad a los padres de los 43 estudiantes desaparecidos; México fue testigo de las denuncias en las redes sociales a lo que llamaron “Narco política”, donde se publicó la opinión generalizada de videos y escritos con la finalidad de mostrarle al mundo el grado de impunidad existente en el Estado mexicano.

Este evento tomo cada vez más fuerza en la sociedad mexicana y permitió evidenciar el grado de inseguridad de la ciudadanía. Al movimiento se sumaron diferentes grupos sociales, grupos de

autodefensa para exigir justicia, ONG's, comunidad internacional, familiares, amigos, alumnos y profesores de los normalistas desaparecidos, logrando que el mundo fijara sus ojos en México.

Todos los medios de comunicación nacional permitían cámaras y micrófonos a los padres de los normalistas que exigían la devolución con vida de sus hijos y evidenciaron la falta de voluntad del gobierno por buscar a los estudiantes. Con "*libertad de expresión*" los medios de comunicación informaban a la ciudadanía de las acciones de los grupos de autodefensa ciudadana, que se organizaron, internándose en las colinas de Guerrero para iniciar sus propias averiguaciones. No encontraron a los 43 estudiantes, pero si desenterraron más de cien fosas clandestinas. Fosas que revelaron el horror de órganos en descomposición y huesos que no pertenecían a los estudiantes. Todo México se consternó con la noticia y no hubo medio de comunicación que detuviera la gran ola de información emitida por Internet y redes sociales, la comunidad mexicana se mantuvo informada por estos medios. Ante la evidencia de estos hechos, cientos de personas de Iguala y Guerrero encontraron la fuerza para organizarse, presentarse y hablar de familiares desaparecidos ante los medios de comunicación nacional.

El 7 de noviembre del 2014 después de la acción pública de la sociedad mexicana solidarizada ante los eventos, el fiscal General, Jesús Murillo Karam no tuvo más remedio que hacer una declaración oficial sobre los hechos de la desaparición de los normalista; su "verdad histórica": por televisión nacional, en una descriptiva nota que los estudiantes habían sido calcinados la misma noche de su desaparición en un vertedero de basura en la localidad de Cocula, perteneciente al Estado de Guerrero por la madrugada y que lo único que quedaba de ellos eran sólo unas bolsas de basura en el lugar. Estudiantes, compañeros, y profesores de la institución respondieron al gobierno con fuego en el palacio de gobierno, cerrando carreteras federales y casetas de cobro en carreteras que comunicaban a Guerrero con el país, mientras, los padres recurrieron a instancias

internacionales para que se investigara el caso, recurrieron a investigadores argentinos especialistas en investigación forense para comprobar si el resultado emitido por el Fiscal General era realmente cierto.

El sistema sociopolítico del Estado de Guerrero destapo una muestra del horror social que se ejercía en el Estado y bajo presión hizo evidente una tragedia con mayor magnitud en México, que no ha sido la primera, pero si la más representativa en términos de unidad social en la que las víctimas hayan reunido fuerza, valentía y unidad para no dejar que sus historias sean enterradas, negadas o compradas para ser calladas por el gobierno. Atravesaron simbólicamente no sólo México en la búsqueda digna de sus hijos, sino también al mundo, lo que ha permitido a la comunidad internacional comprender la grave situación de los Derechos Humanos que se vive en México.

Los medios de comunicación del país ayudaron a difundir el movimiento por televisión, radio, internet, prensa, etc. Y han tomado un papel muy importante para ejercer presión y que el gobierno rinda cuentas e informe sobre las numerosas masacres en las que el estado ha jugado un papel clave.

Concluyo este capítulo apuntando que la opinión pública en México ha tenido grandes avances como sistema social, reaccionando favorablemente al uso del internet y las redes sociales, que han permitido la interacción entre los medios de información y la sociedad actual.

En los últimos años del sexenio del presidente de la república Enrique Peña Nieto, los ciudadanos se han vuelto cada vez más exigentes y cuestionadores en términos políticos.

Observando una comunicación sin fronteras, con nuevas tecnologías de información que permiten transmitir, amplificar e influir a gran velocidad, la transmisión de mensajes entre emisor y receptor.

La inmediatez con el que se logra el vínculo entre el emisor y el receptor hace de las fronteras espaciales solo un concepto más.

Las nuevas herramientas electrónicas y el uso de los teléfonos móviles han dado un nuevo servicio fundamental en la comunicación permitiendo interactuar a la sociedad a partir de sus aplicaciones, convirtiendo su funcionalidad en el desarrollo continuo de la opinión.

Los eventos sociales en México, y la organización ciudadana han sido parteaguas en el desarrollo de la opinión pública, influyendo considerablemente en una participación más activa de los ciudadanos en términos de democracia. Los emisores de mensajes políticos en las redes sociales han permitido mostrarnos una gama de información casi inmediata de los hechos, persuadiendo e informando al receptor de manera constante, desarrollando “conciencia” en la opinión ciudadana para exigir mejoras en el sistema político mexicano.

2.3 Contextualización de la opinión pública como sistema social en el Estado de México.

El Estado de México cuenta con una importante presencia electoral representativa y de habitantes en la República Mexicana, su ubicación geográfica, política y económica central le otorgan un grado de importancia mayor que otros estados; la opinión pública en este espacio ha ido tomando cada vez mayor relevancia en estudios de marketing: electorales, políticos, económicos y culturales del sistema.

Según datos estadísticos de INEGI, en el 2015, el estado de México contaba con un total de 16,187,608 habitantes, cifra que lo sitúa como la entidad de mayor relevancia para el país en términos económicos y sociales, que concentra el 9.3% del PIB nacional en el sector terciario. Estos datos estadísticos publicados en fuentes oficiales confirman al Estado de México como una pieza fundamental en términos numéricos. Ubicando a los municipios con mayor concentración y desarrollo industrial.

Municipios como Nezahualcóyotl, Ecatepec de Morelos, Toluca, Naucalpan de Juárez y Tlalnepantla, conforman los municipios de mayor densidad poblacional y de mayor importancia en temas de desarrollo económico, educativo, económico, social y cultural.

La opinión pública en el estado de México ha ido tomando cada vez mayor importancia por su continua actividad en temas de interés social, ya que la ciudadanía actualmente se ha vuelto más participativa principalmente en temas sociales, políticos y económicos, manifestando mayor libertad de expresión, encontrando nuevas formas de demandar mejoras en la calidad de vida,

servicios públicos, seguridad social, de elecciones políticas, reacciones ecológicas, etc. Motivo por el que deben ser mayormente considerados para la toma de decisiones en el desarrollo del Estado. Diferentes medios comunicación han hecho públicas la demandas en temas, de seguridad social, de género (feminicidios), de elecciones políticas, reacciones ecológicas, etc.

CAPÍTULO 3

La Opinión Pública como sistema social en el municipio de Toluca, Estado de México por el aumento del precio de la gasolina. Enero 2017.

3.1 Contexto social, económico, político y cultural del municipio de Toluca, Estado de México en el siglo XXI.

Considerado como uno de los municipios de mayor importancia económica, política y social cuyo crecimiento demográfico inicia en los años sesenta gracias a las altas tasas de natalidad, de inmigración y como resultado del proceso de industrialización, el municipio de Toluca es actualmente capital del Estado de México.

Por su ubicación geográfica y cercanía con la capital de la nación, el movimiento social constante le ha valido para aumentar considerablemente rutas en el transporte público y privado.

De acuerdo con el Consejo Estatal de Población (CONAPO, 2010) el municipio de Toluca cuenta con una extensión territorial de 456.17 kilómetros cuadrados, dividida en 100 localidades, 31 urbanas y 69 rurales.

Según datos de la encuesta Intercensal del INEGI 2015, el número de pobladores registrados en el municipio de Toluca aumentó a 873, 536 hab. De los cuales se encuentran 564, 097 se encuentran registrados como electores en la lista nominal del IEEM; datos que consideran el 53.63% de mujeres y el 46.37% por hombres.

Información que representa un dato estadístico de gran impacto para los procesos electorales en el Estado de México. Al ser estos ciudadanos los actores sociales que pueden dar voz mediante su voto en las elecciones en términos de democracia.

Regido actualmente por el Presidente Municipal Profr. Fernando Zamora Morales 2016-2018

Según datos que obran en el Instituto Nacional para el Federalismo y el desarrollo Municipal (INAFED):

El municipio se localiza en la zona central del Estado de México. Sus coordenadas extremas varían de los 18°59'02" a los 19°27'09" de latitud norte, de los 99°31'43" a los 99°46'58" de longitud oeste. La altura promedio es de 2,600 metros sobre el nivel del mar.

Los municipios colindantes son al norte Temoaya y Otzolotepec; al noroeste con Almoloya de Juárez; al sur con Villa Guerrero, Coatepec Harinas, Calimaya y Tenango del Valle; al sureste con Metepec; al este con Lerma y San Mateo Atenco y al oeste con Zinacantepec. Es la capital del Estado de México y se encuentra a 72 kilómetros distancia de la capital del país.

Se encuentra rodeado por los cerros de Huitzila, Cóporo, Zopilocalco, Toloche y San Miguel, que al suroeste y oeste forman La Teresona, una colina en declive que se conecta en uno de sus extremos con el pequeño cerro de Coatepec, y muy cerca del centro de la ciudad se alza el Calvario.

Hacia el sur está el cerro de Tlacotepec; al norte el cerro de Miltepec y el de Santa Cruz, en cuyo lomerío se unen la Teresona y el Tenishmo o cerro de Calixtlahuaca. Describiendo una elevación hacia el suroeste se encuentra una cadena de lomas que culmina en el cerro de Tecaxic.

Uno de sus principales atractivos turísticos se encuentra “El cosmovitral” en el centro de la ciudad con el vitral más grande de México que alberga una vasta colección botánica de diferentes plantas de México.

La infraestructura cultural del municipio es amplia como lo es la variedad de la oferta de bienes y servicios culturales. Aquí se encuentran las oficinas centrales del Instituto Mexiquense de Cultura, la sede de la Orquesta Sinfónica del Estado de México, el centro estatal del Instituto Nacional de Antropología e Historia, el Conservatorio de Música del Estado de México, la Escuela de Bellas Artes, una casa de cultura, 21 bibliotecas públicas (14 delegacionales), 11 museos y un centro histórico, además de otras instancias de promoción cultural como la UAEM, el IMSS y el ISSSTE.

De sus festividades cada localidad de la ciudad de Toluca festeja a sus santos patronos como son San Marcos, la Santa Cruz, San Felipe, San Antonio de Padua, San Pedro y San Pablo, San Buenaventura, Santiago Apóstol y San Cristóbal, Santa Ana, San Lorenzo, Santa María, San Mateo, San Francisco y San Andrés.

Una tradición muy interesante se hace durante la Semana Santa el Sábado de Gloria donde se realiza “la Quema del Judas”, se colocan puestos de nieves de sabores y mercaderes ambulantes venden matracas, silbatos y "Judas" de cartón que son quemados el Sábado de Gloria. De veinte años a la fecha el obispo organiza la *"Procesión del Silencio"*.

Otras tradiciones que se mantienen son: el ofrecimiento de flores a la virgen, la venta y bendición de las palmas el Domingo de Ramos, la venta de "*mulitas*" el día de Corpus Christi y la tradicional exposición anual de calaveras y dulces, la venta de ramos en el inicio de la cuaresma; otra festividad muy conocida es con motivo de los días de Muertos, se instala en los portales de Toluca, la "*Feria del Alfeñique*". Cuenta con una Casa de las Artesanías, CASART; donde concurren artesanos de distintos lugares del estado para vender sus trabajos directamente al público. Tecaxic y Calixtlahuaca se distinguen por su cerámica y alfarería; San Felipe Tlamimilolpan por sus rebozos y otros textiles; Santa Ana Tlapaltitlán por sus tejidos de canastas; Cuexcontitlán y Huichochitlán por sus tejidos de palma para sombreros; San Pablo Autopan, Totoltepec y otros pueblos, por sus tejidos de estambre de lana para guantes y gorro. Revisado el 28 09 2017 en (INAFED, 2015)

La ruta turística que ofrece el municipio de Toluca está cargada de historia, tradición y cultura. En el centro de la ciudad se empieza a recorrer *los portales*, en ellos se tiene una gama de tiendas donde se puede adquirir prácticamente de todo, pero lo más importante el famoso chorizo y el licor de frutas, además los ricos dulces y las sabrosas tortas. Se puede recorrer la Catedral y al templo de la Santa Veracruz, famoso por su Cristo negro, La iglesia del Carmen, atravesando la plaza cívica o plaza de los mártires, se pueden admirar los edificios de los poderes del Estado de México: la Cámara de Diputados al oriente, el Palacio de Gobierno al norte, el Palacio de Justicia al poniente. Y el palacio Municipal, que se encuentra muy cerca de la Catedral de la Ciudad. Plazas, jardines y museos cercanos son una linda atracción para los turistas.

3.2 Resultados de la encuesta en el Municipio de Toluca, Estado de México ante el incremento del precio de la gasolina en enero del 2017.

Los estudios de opinión pública como resultado cuantitativo sobre temas públicos contribuyen a establecer expectativas y validar la legitimidad de las elecciones por medio de sondeos y/o encuestas. Hoy en día, diferentes empresas e instituciones realizan sondeos de opinión pública que nos permiten saber lo que piensan, sienten y creen los ciudadanos sobre su participación democrática. Estos estudios se difunden en diferentes medios de comunicación tanto pública como privada.

La constante participación de los diferentes medios de comunicación: televisión, prensa, radio, medios electrónicos y revistas especializadas presentan resultados más profundos de análisis, frecuencias estadísticas de encuestas y estudios de opinión que nos permiten conocer la evolución y desarrollo de la opinión pública; el posicionamiento de los gustos tanto en el mercado social como en el mercado político y/o económico, a fin de permitirnos tener un mejor análisis sobre lo que sucede en el medio social de un sistema en su papel de investigación en lo sociopolítico con la información recopilada.

La Información, resultado de este método, permite la construcción de nuevas percepciones de la realidad en tiempo y espacio.

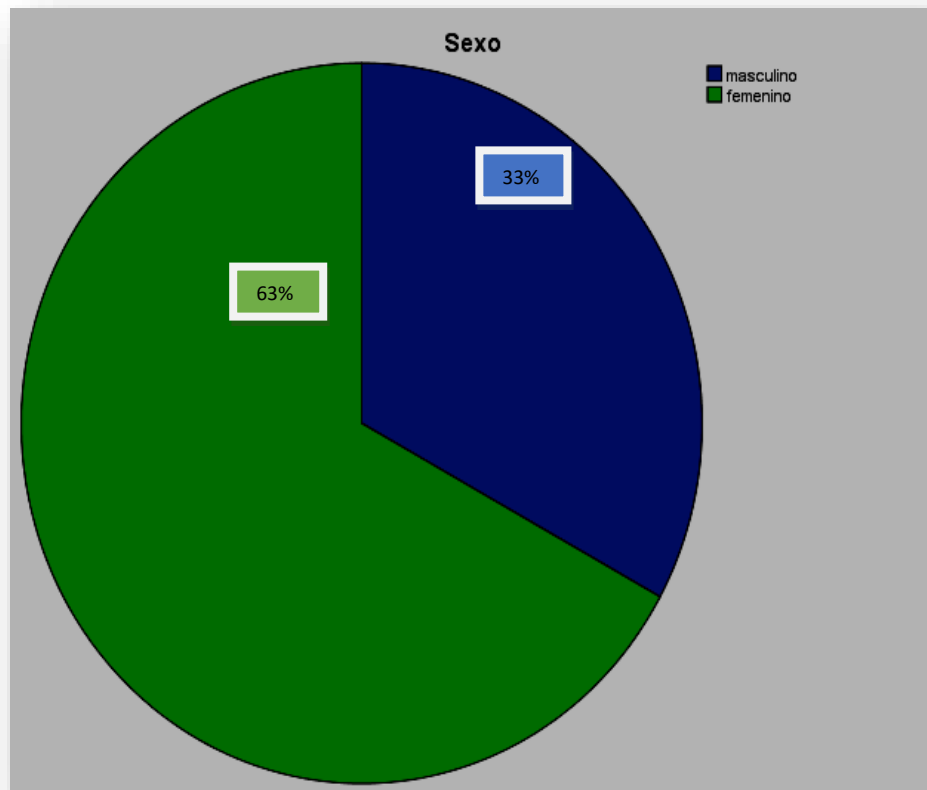
Los siguientes resultados de la encuesta aplicada en el municipio de Toluca tienen como finalidad mostrar datos estadísticos de ciudadanos de 18 años o más, con residencia en el municipio de Toluca, que estuvieran enterados de las reacciones que sucedieron con el aviso del aumento de la

gasolina en el municipio de Toluca en enero del 2017, ubicados por las principales avenidas de las colonias más representativas del municipio, con credencial de elector vigente para votar.

Desprendiendo la siguiente información:

El 67% de la población encuestada fue del sexo femenino y el 33% del sexo masculino.

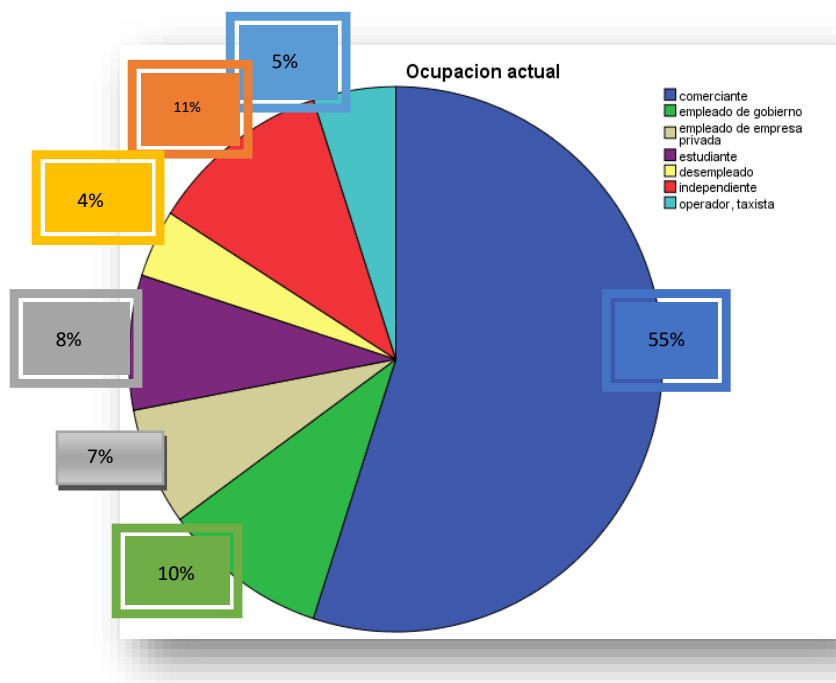
GRÁFICA 1



Fuente: elaboración propia. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y el 1 de septiembre del 2017

Representado en la gráfica 2 la muestra poblacional de la actividad económica activa en los siguientes sectores: 55% en comercio, 11% trabajo independiente, 10% empleados de gobierno, 8% estudiantes, 7% como empleados de empresas privadas, 5% como operador de auto y el 4 % desempleado.

GRÁFICA 2



Fuente. Elaboración propia con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

De la Escolaridad en la tabla 1 se muestra una población encuestada que cuentan con una escolaridad en carreras técnicas o preparatorias del 31%, en secundaria terminada del 30%, el 21% en Licenciatura y el 18% de primaria. No tenemos referencias de analfabetas.

Tabla 1.

ESCOLARIDAD

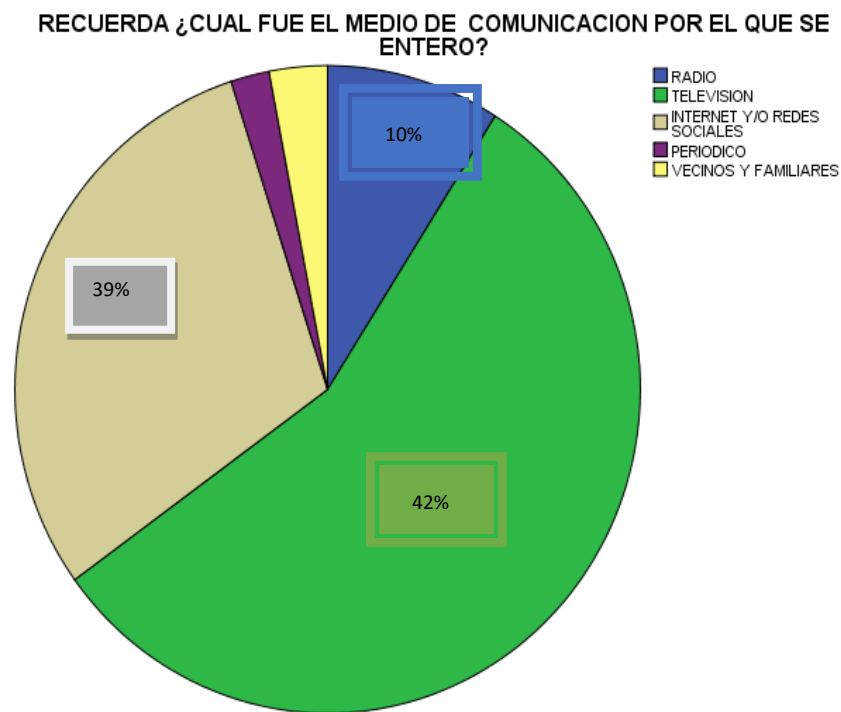
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	18	18.0	18.0%	18.0
Secundaria	30	30.0	30.0%	48.0
Carrera técnica y/o Preparatoria	31	31.0	31.0%	79.0
Licenciatura	21	21.0	21.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

Fuente. Elaboración propia. Datos obtenidos de una muestra no probabilística de 100 habitantes mayores de 18 años. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

De los medios de comunicación:

Esta muestra de la población del municipio se entera de las noticias por diferentes medios de comunicación, prefiriendo como primera opción a la televisión con el 42%, seguido de los medios digitales como el Internet y las redes sociales con el 39%, con menor escala la radio con 10%, información impresa 6% y “otro medio” de comunicación el 3%. (“otro medio” se consideró a la información generada de boca en boca entre familiares, vecinos y amigos.) que en algunos poblados sigue siendo una fuente de información.

Gráfica 2



Fuente: elaboración propia.

Tabla 2.

¿CÓMO SE ENTERA DE LAS NOTICIAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RADIO	10	10.0	10.0%	10.0
TELEVISION	42	42.0	42.0%	52.0
RESPUESTAS INTERNET/REDES SOCIALES	39	39.0	39.0%	91.0
PERIODICO	6	6.0	6.0%	97.0
OTRO	3	3.0	3.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

La tabla 3, el 88% acepta haber conocido del aviso sobre el aumento de la gasolina en enero del 2017, solo el 12 % dijo desconocer el mensaje del aviso.

Tabla 3.

¿RECUERDA QUE HUBO UN AVISO DEL AUMENTO DE LA GASOLINA A INICIOS DE ESTE AÑO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	88	88.0	88.0%	88.0
NO	12	12.0	12.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fuente: De elaboración propia, con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

La tabla No. 4 indica los medios de comunicación por los que el grupo de la muestra se enteró del aumento de la gasolina en enero del 2017. El 56% se enteró por medio de la televisión, el 30% de la muestra se enteró por las noticias digitales, el 9% recuerda haberla escuchado por las noticias de la radio, sólo el 2% leyó la noticia en el periódico, 3% se enteró por familiares, amigos o vecinos.

Tabla 4.

RECUERDA ¿CUAL FUE EL MEDIO DE COMUNICACION POR EL QUE SE ENTERO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RADIO	9	9.0	9.0%	9.0
TELEVISION	56	56.0	56.0%	65.0
INTERNET Y/O REDES SOCIALES	30	30.0	30.0%	95.0
PERIODICO	2	2.0	2.0%	97.0
VECINOS Y FAMILIARES	3	3.0	3.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

Fuente: De elaboración propia. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

Las muestras de indignación (coraje, enojo y molestia) por el aumento de la gasolina fueron del 71%, mientras que el 28 % sólo mostro su preocupación por el alza de los demás productos.

Tabla 5

¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ENOJO	33	33.0	33.0%	33.0
PREOCUPACION POR EL ALZA DE LOS DEMAS PRODUCTOS	28	28.0	28.0%	61.0
INDIGNACION	8	8.0	8.0%	69.0
CORAJE	6	6.0	6.0%	75.0
GUSTO	1	1.0	1.0%	76.0
MOLESTIA	24	24.0	24.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

Fuente: Elaboración propia. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

El 24% de la muestra estuvo a favor de mostrar su inconformidad, para que el Gobierno considere a los ciudadanos antes de aprobar un alza en el precio de la gasolina, y, para mostrar su inconformidad mostrando su participación en eventos de públicos de desacuerdo.

Tabla 6

¿QUE OPINA SOBRE LAS REACCIONES QUE TUVIERON LAS PERSONAS ANTE EL INCREMENTO DE LAGASOLINA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESTA DE ACUERDO EN MOSTRAR NUESTRA INCONFORMIDAD	22	22.0	91.7%	91.7
ESTA DE ACUERDO QUE EL GOBIERNO SE ENTERE DE QUE NO APROBAMOS ESA REFORMA	2	2.0	8.3%	100.0
Total	24	24.0	100.0%	
Perdidos Sistema	76	76.0		
Total	100	100.0		

Fuente: Elaboración propia; 76% de los entrevistados piensa que está mal la forma en que reaccionaron ante el incremento de la gasolina. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

El 76% de esta muestra dice estar inconforme con las maneras en las que se manifestaron los ciudadanos, de los cuales el 22% está en desacuerdo por que no es la forma correcta de manifestarse, 15% en desacuerdo porque no se resuelve nada, el 14% opinó que estar en desacuerdo porque afectan a otras personas y el 15% opino que los más afectados son los comercios que no tienen la culpa de esta alza.

Tabla 7.

¿QUE OPINA SOBRE LAS REACCIONES QUE TUVIERON LAS PERSONAS ANTE EL INCREMENTO DE LAGASOLINA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO, PERJUDICAN A OTRAS PERSONAS, NO AL GOBIERNO	14	14.0%	18.4	18.4
EN DESACUERDO, LOS COMERCIOS NO TIENEN LA CULPA	15	15.0%	19.7	38.2
EN DESACUERDO, SE APROVECHAN LOS BANDALOS Y RATEROS	8	8.0%	10.5	48.7
NO SE RESUELVE NADA	15	15.0%	19.7	68.4
NO ES LA FORMA CORRECTA	22	22.0%	28.9	97.4
FUE UNA MENTIRA INVENTADA POR EL GOBIERNO.	2	2.0%	2.6	100.0
Total	76	76.0%	100.0	
Perdidos Sistema	24	24.0%		

Fuente: de elaboración propia. El 24% de los valores perdidos son las personas que están de acuerdo con las reacciones que tuvieron para manifestar su inconformidad. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

El nivel de convocatoria de este grupo para manifestar su inconformidad ante el aumento de la gasolina, el 55% dijo haber conocido la fecha, lugar y hora de los saqueos en las tiendas departamentales, conocía de la convocatoria para manifestaciones de marchas pacíficas y sobre las campañas del no consumo del combustible en los primeros días del año 2017; mientras que el 45% dijo no haber recibido la invitación para participar en las reacciones del gasolinazo 2017.

Tabla 8

UD. RECIBIO ALGUNA INVITACION PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	83	83.0	83.0%	83.0
NO	17	17.0	17.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

Fuente: de elaboración propia. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

El 100% de los encuestados dijo haber recibido la invitación para participar en contra del alza de la gasolina con lugar, fecha, y hora: el 52% recibió la invitación por internet, cadenas de *WhatsApp* y *Facebook principalmente*, el 13 % por la *televisión*, 2% por la *radio*, el 5% se enteró por que estuvo cerca de los eventos, y el 1% por *el periódico* y el 26 % de *boca en boca porque fueron avisados por familiares, vecinos o amigos*.

Tabla 9

¿CUAL FUE EL MEDIO POR EL QUE RECIBIO LA INVITACION?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RADIO	2	2.0	2.0%	3.0
TELEVISION	13	13.0	13.0%	16.0
CADENAS DE WHATS APP Y PUBLICACIONES DEL FACEBOOK	52	52.0	52.0%	68.0
VECINOS, COMPAÑEROS, O FAMILIARES CERCANOS	26	26.0	26.0%	94.0
Fue sorpresivo, estaba cerca cuando gritaban "ahí vienen"	5	5.0	5.0%	99.0
periódico	1	1.0	1.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

Fuente. Elaboración propia.

Cuando se les pregunto en ¿En Dónde estaba cuándo ocurrieron estos eventos (refiriéndome a los saqueos a tiendas)? Las respuestas fueron muy enriquecedoras en el sentido de que la gente empezó a narrar lo que vivió, algunos informantes de diferentes zonas coincidieron en que fue una farsa inventada por el gobierno ya que, hubo gente vestida de negro gritando desde sus motos en movimiento “*ahí vienen*”, sembrando una ola de miedo, incertidumbre y zozobra en la población cercana, la gente que se encontraba en la calle apresuro asustada la llegada a su domicilio, los comercios desde el más pequeño hasta cadenas grandes de firmas importantes de supermercados bajaron las cortinas de su establecimiento, la comunicación entre familiares fue por celulares y mensajes de *WhatsApp*, así sucedió en Av. Laguna del Volcán en el Seminario, en lago Caimanero en Nueva Oxtotitlán, av. Principal de Pilares, en la calle Manuel Téllez Girón en San Cristóbal y San Pablo Autopan, en Isidro Fabela en a Col. Valle verde, en Calle Wenceslao Labra en Santa Ma. De las Rosas. Ninguno de los informantes de las diferentes zonas dijo conocer que fuera algún vecino o conocido de la colonia, coincidiendo que fue gente que no saben de dónde salió; tampoco hubo comprobación de saqueos en las tiendas por los informantes encuestados, algunas de las personas sondeadas fueron participantes de las marchas pacíficas en el zócalo del Toluca para manifestar su inconformidad ante el aumento de la gasolina.

El 47% de la muestra se encontraban en el trabajo, el 38% en casa, el 11% caminando en la calle y el 4% de compras.

Tabla 10.

¿EN DONDE ESTABA UD. CUANDO SAQUERON LAS TIENDAS DE AUTOSERVICIO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN CASA POR PRECAUCION	38	38.0	38.0%	38.0
TRABAJO	47	47.0	47.0%	85.0
DE COMPRAS CERCA DE CASA	2	2.0	2.0%	87.0
CAMINANDO EN LA CALLE	11	11.0	11.0%	98.0
DE COMPRAS EN EL SUPER	2	2.0	2.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

El ambiente político- social y el constante flujo de información incentivados por los mensajes de incitación para mostrar su descontento ante el nuevo precio de la gasolina influyo en la percepción de desacuerdo con las formas de gobernar. La opinión de esta muestra considera el 41% que fue gente enviada por el gobierno federal, el 19 % considera que fue algún partido de Izquierda, el 6% piensa que fue ciudadanía organizada, el 11% considera que de las reacciones provocadas solo salieron beneficiados la gente oportunista, rateros y Vándalos.

Tabla 11.

¿QUIEN CREE UD. QUE PROVOCO ESTAS REACCIONES EN LAS PERSONAS?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUN PARTIDO DE IZQUIERDA	19	19.0	19.0%	19.0
ALGUNA ORGANIZACION NO GUBERNAMENTAL	1	1.0	1.0%	20.0
CIUDADANIA ORGANIZADA	6	6.0	6.0%	26.0
CIUDADANOS INCONFORMES	18	18.0	18.0%	44.0
GOBIERNO FEDERAL	41	41.0	41.0%	85.0
GOBIERNO DEL ESTADO	4	4.0	4.0%	89.0
OPORTUNISTAS, RATEROS Y VANDALOS	11	11.0	11.0%	100.0
Total	100	100.0	100.0%	

Fuente: Elaboración propia. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017

De la muestra entrevistada el 25% piensa que el objetivo de estas reacciones es hacer quedar mal al gobierno actual, el 22% considera que el objetivo de crear estas reacciones en la población es el de crear caos en la población, para desestabilizar el movimiento de inconformidad y desviar la atención, el 18% opina que es para intimidar a la población para que ya no se manifiesten, y el otro 18% para meter miedo e incertidumbre a la población.

TABLA 12

¿CUAL FUE EL OBJETIVO DE PROVOCAR ESTAS REACCIONES?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO SABE	11	11.0	11.0	11.0
HACER QUEDAR MAL AL GOBIERNO ACTUAL	25	25.0	25.0	36.0
BAJAR EL COSTO DEL COMBUSTIBLE	5	5.0	5.0	41.0
CREAR CAOS EN LA POBLACION PARA DESESTABILIZAR EL MOV. DE INCONFORMIDAD Y DESVIAR LA ATENCION	22	22.0	22.0	63.0
INTIMIDAR A LA POBLACION PARA QUE YA NO SE MANIFIESTEN	18	18.0	18.0	81.0
METER MIEDO E INCETIDUMBRE PARA CONFUNDIR A LA POBLACION	18	18.0	18.0	99.0
PARA QUE BAJE LA POPULARIDAD DEL GOB. ACTUAL.	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fuente: De elaboración propia. Con base en la encuesta realizada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

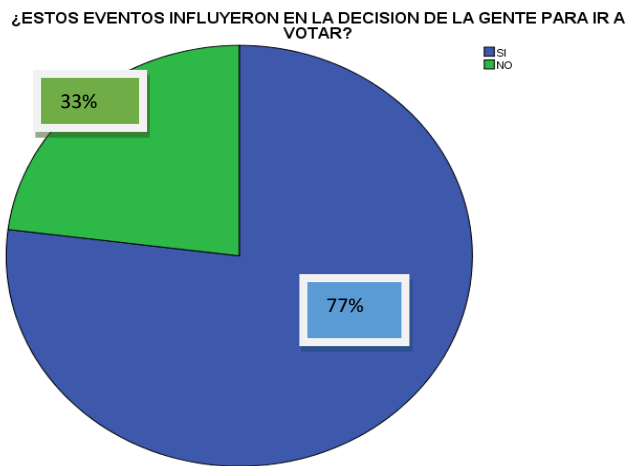
La población muestra del municipio de Toluca acepta que las reacciones sociales en contra del aumento de la gasolina influyeron en su decisión para emitir su voto en las elecciones para gobernador del Estado de México 2017.

De los cuales el 77% de los encuestados acepto dejarse influir por las diferentes reacciones por el aumento de la gasolina en los primeros días del mes de enero 2017. El 23% dijo no haberse influenciado por las reacciones sociales por el aumento del precio de la gasolina en 2017.

Tabla 13

¿ESTOS EVENTOS INFLUYERON EN LA DECISION DE LA GENTE PARA IR A VOTAR?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	77	77.0	77.0	77.0
NO	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fuente: De elaboración propia. Con base en la encuesta realizada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017



GRAFICA 3

Fuente: *Elaboración propia.* Con base en la encuesta realizada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

El interés de votar por algún partido político en la elección para gobernador en junio del 2017, marco en esta población las siguientes frecuencias: posicionando a los partidos políticos en las siguientes preferencias electorales:

1. PRI con el 28%
2. MORENA con el 24%
3. PRD con el 19%
4. PAN con el 10%
5. NO VOTO con el 10%
6. ANULACION DE VOTO con el 7%
7. CANDIDATA INDEPENDIENTE el 2%.

Tabla 14

PREFERENCIAS ELECTORALES.

¿POR CUÁL PARTIDO VOTÓ?, ¿EN LAS ELECCIONES PARA GOBERNADOR, DE JUNIO DEL 2017?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PAN	10	10.0	10.0	10.0
PRI	28	28.0	28.0	38.0
PRD	19	19.0	19.0	57.0
MORENA	24	24.0	24.0	81.0
CANDIDATA INDEPENDIENTE	2	2.0	2.0	83.0
ANULE MI VOTO	7	7.0	7.0	90.0
NO VOTE	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

3.3 Análisis de resultados de la opinión pública según el esquema de David Easton

la opinión pública es un todo formado por partes interrelacionadas. El todo no es el equivalente a la suma de sus partes, sino el resultado de las interacciones con el ambiente al que se enfrenta, el impacto de los factores internos y externos son determinantes y afectan directamente al sistema.

Cándido Monzón.

La teoría General de Sistemas tiene como principal objetivo estudiar la interacción que tienen los subsistemas dentro del sistema, partiendo de esta premisa, los elementos más importantes en el sistema social como subsistema son: la interacción del grupo y su dinámica, estas relaciones entre sus miembros y el sistema permiten observar los mecanismos internos y externos que utiliza para mantener el equilibrio entre sus interacciones con los ambientes (intrasocietal y extrasocietal) y el intercambio de informaciones que sirven como proceso de retroalimentación entre los sistemas.

La sociedad humana tiene diferentes modos de agrupación social: familia, organizaciones sociales, organizaciones políticas, organizaciones económicas, organizaciones educativas, organizaciones empresariales, hasta organizaciones internacionales.

Desde este punto de vista todas las sociedades actuales, son subsistemas que se encuentran dentro de otro sistema y así sucesivamente hasta conformar el entramado social, por lo que la afectación de un subsistema repercute a otro subsistema de manera directa o indirecta.

Los principales subsistemas sociales con los que se relaciona directamente el sistema social son: sistema político, sistema cultural, sistema educativo, sistema de comunicación, sistema económico.

Para su análisis debemos partir de su composición, su ambiente, la estructura, su dinámica, sus formas de comunicación, su organización política, y el proceso de intercambio de información que realizan para lograr un equilibrio que le permita evolucionar y adaptarse a los cambios.

La opinión pública como sistema social, permite la recolección de datos que impactan al sistema constantemente y lo transforma dependiendo de los estímulos ambientales a los que se encuentre expuesto.

Por ejemplo, en el ambiente extrasocietal, iniciado el año 2017 una ola de protestas sociales en el mundo con agrupaciones civiles que rechazan la sucesión presidencial de Donald Trump a la presidencia de los Estados Unidos de Norte América, personaje que ha hecho público en *twitter* y redes sociales su opinión en temas de deportación a mexicanos inmigrantes, la proyección de un muro fronterizo aseverando que será pagado por los mexicanos y un supuesto rompimiento en temas del Tratado del Libre Comercio (TLC) en caso de no empatar en puntos comerciales entre los países involucrados, temas que visiblemente afectarían al sistema económico de México. Y que ponen en tensión las relaciones internacionales comerciales de estos países.

En un ambiente intrasocietal, las reacciones sociales ante el rechazo al aumento del precio de la gasolina en el 2017 se dan en un ambiente sociopolítico con altos niveles de corrupción que han distribuido y estructurado un sistema económico desigual, grandes sectores sociales afectados por los índices de desempleo y pobreza, con expresiones de molestia y enojo hacia el partido del

gobierno actual, exteriorizando su descontento por medio de marchas en protesta de las acciones del gobierno.

Los medios de comunicación informan sobre los mayores escándalos de corrupción en el estado de Veracruz, con Javier Duarte y otros políticos enriquecidos con dinero público, informan de la agravada situación de seguridad nacional en riesgo por el aumento de los índices de delincuencia y corrupción.

Los partidos políticos de izquierda, presionan al ambiente político, motivando a la población a tomar conciencia de los gobiernos actuales, y observando como trampolín de ataque el desgastado sistema político de partidos.

Se empiezan a gestar líderes de opinión como candidatos independientes, contruidos en la crítica al sistema político que gobierna.

El Estado de México a punto de empezar campañas electorales para elegir gobernador en el Estado de México 2017.

Mientras en el municipio de Toluca se convoca a la comunidad civil a organizarse de manera pacífica por medio de marchas al zócalo de la ciudad, grupos organizándose para saquear tiendas departamentales en un acto de vandalismo, mensajes en medios electrónicos para invitar a la sociedad a no consumir gasolina en los primeros días del mes de enero, invitando al consumo de productos locales.

Los siguientes resultados de la encuesta aplicada a un grupo de 100 personas permite observar a la opinión pública como sistema social que interactúa en un momento de tensión e impacta en las elecciones del 2017.

Es necesario visualizar el nivel de estudio de Hombres y mujeres que cuentan con el mismo porcentaje en educación primaria, en secundaria las mujeres tienen un porcentaje del 70%, mayor al de los hombres que obtuvo sólo el 30%, en el nivel medio superior las mujeres concluyeron con un 80.6% en relación con un 19.4% de los hombres; en el nivel superior las mujeres ligeramente se encuentran ligeramente arriba con un 57.1% y los hombres en un 42.9%, en este grupo en rangos de estudios profesionales ambos sexos son competitivos. No encontramos índices de analfabetismo. Es decir, es una población cuyo promedio mayor en educación se encuentra en fase de nivel medio superior.

Tabla 15

Escolaridad*Sexo

		Sexo		Total
		masculino	Femenino	
Escolaridad	Primaria	9 50.0%	9 50.0%	18 100.0%
	Secundaria	9 30.0%	21 70.0%	30 100.0%
	Carrera técnica y/o Preparatoria	6 19.4%	25 80.6%	31 100.0%
	Licenciatura	9	12	21
		42.9%	57.1%	100.0%
Total		33 33.0%	67 67.0%	100 100.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Los medios de comunicación por el que se enteran de las noticias nos dan un contexto social para saber cuáles son los medios referentes que se ocupan con mayor frecuencia en este grupo para enterarse de las noticias de su comunidad. Las mujeres tienen una mayor preferencia a la televisión y en segundo lugar por información proveniente de internet y redes sociales, mientras que los hombres prefieren enterarse de las noticias en primer lugar con el uso de internet y/o redes sociales y en segundo lugar por medio de la televisión. Lo que significa que las mujeres prefieren ver la televisión para enterarse de las noticias y los hombres prefieren internet y/o redes sociales, como lo muestra la tabla 16.

Tabla 16

Tabulación cruzada ¿CÓMO SE ENTERA DE LAS NOTICIAS? *Sexo

		Sexo	
		masculino	femenino
¿COMO SE ENTERA DE LAS NOTICIAS?	RADIO	5 50.0%	5 50.0%
	TELEVISIÓN	8 19.0%	34 81.0%
	INTERNET/REDES SOCIALES	16 41.0%	23 59.0%
	PERIÒDICO	3 50.0%	3 50.0%
	OTRO	1 33.3%	2 66.7%
			33.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

La reacción de los diferentes sectores de este grupo al enterarse del aumento de la gasolina principalmente fue de molestia, enojo y preocupación por el impacto que tendría en otros productos. En este grupo los comerciantes fueron quienes expresaron una mayor frecuencia de inconformidad y preocupación por el aumento del combustible. Tabla 17. Aunque los otros sectores como empleados de gobierno, empleados de empresas privadas, estudiantes, independientes y operadores o taxistas del transporte mostraron su molestia, en relación con el sector comercial su incomodidad fue menor.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA? * Ocupación actual	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Nota. Elaboración propia. Con base en la encuesta levantada el 31 de agosto y 1 de septiembre del 2017.

Tabla 17

Tabulación cruzada ¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA? *Ocupación actual

		Ocupación actual	
		Comerciante	empleado de gobierno
¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?	ENOJO	19 57.6%	5 15.2%
	PREOCUPACION POR EL ALZA DE LOS DEMAS PRODUCTOS	17 60.7%	2 7.1%
	INDIGNACION	3 37.5%	0 0.0%
	CORAJE	3 50.0%	0 0.0%
	GUSTO	0 0.0%	1 100.0%
	MOLESTIA	13	2

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 18**¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?***Ocupación actual

		Ocupación actual	
		empleado de	estudiante
		Empresa privada	
¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?	ENOJO	Recuento 0 0.0%	4 12.1%
	PREOCUPACION POR EL ALZA DE LOS DEMAS PRODUCTOS	1 3.6%	2 7.1%
	INDIGNACION	3 37.5%	1 12.5%
	CORAJE	1 16.7%	1 16.7%
	GUSTO	0 0.0%	0 0.0%
	MOLESTIA	2	0

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca.

Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 19**¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA? /OCUPACIÓN ACTUAL**

		Ocupación actual	
		desempleado	independiente
¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?	ENOJO	0 0.0%	3 9.1%
	PREOCUPACION POR EL ALZA DE LOS DEMAS PRODUCTOS	2 7.1%	4 14.3%
	INDIGNACION	0 0.0%	1 12.5%
	CORAJE	0 0.0%	0 0.0%
	GUSTO	0 0.0%	0 0.0%
	MOLESTIA	2	3

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca.

Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 20

¿CUÁL FUÉ SU REACCIÓN AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?*Ocupación actual

		<i>Ocupación actual</i>	
		<i>operador, taxista</i>	<i>Total</i>
¿CUAL FUE SU REACCION AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?	ENOJO	2 6.1%	33 100.0%
	PREOCUPACION POR EL ALZA DE LOS DEMAS PRODUCTOS	0 0.0%	28 100.0%
	INDIGNACION	0 0.0%	8 100.0%
	CORAJE	1 16.7%	6 100.0%
	GUSTO	0 0.0%	1 100.0%
	MOLESTIA	2	24

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

El constante flujo de información entre los ciudadanos de Toluca, de acuerdo con la información recabada, el porcentaje de uso por medio virtual fue el principal medio por el que recibieron mensajes de convocatoria para mostrar su descontento ante el nuevo precio de la gasolina.

El sector con nivel de estudio en carreras técnicas y/o preparatoria indico con un 33.7% un mayor porcentaje en recibir una convocatoria para participar en eventos de rechazo al aumento de la gasolina, seguido del 28.9% de quienes tienen secundaria.

Tabla 21
USTED RECIBIÓ ALGUNA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS*Escolaridad

			Escolaridad		
			Primaria	Secundaria	Carrera técnica y/o Preparatoria
USTED RECIBIÓ ALGUNA INVITACION PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS	SI	Recuento	15	24	28
			18.1%	28.9%	33.7%
	NO	Recuento	3	6	3
			17.6%	35.3%	17.6%
Total			18	30	31
			18.0%	30.0%	31.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 22
USTED RECIBIÓ ALGUNA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS*Escolaridad

			Escolaridad	Total
			Licenciatura	
USTED RECIBIÓ ALGUNA INVITACION PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS	SI	Recuento	16	83
			19.3%	100.0%
	NO	Recuento	5	17
			29.4%	100.0%
Total			21	100
			21.0%	100.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

El medio de comunicación por el que recibieron un mayor número de invitaciones para participar en los eventos de desacuerdo por el aumento de la gasolina fue en *internet* y/o cadenas de *whatsapp* con un 92%, seguido de la información proveniente de amigos, vecinos, familiares y/o compañeros de trabajo.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿CUAL FUE EL MEDIO POR EL QUE RECIBIO LA INVITACION? * UD. RECIBIO ALGUNA INVITACION PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Tabla 23

¿CUÁL FUÉ EL MEDIO POR EL QUE RECIBIÓ LA INVITACIÓN? * ¿USTED RECIBIÓ ALGUNA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS DE DESACUERDO POR EL AUMENTO DE LA GASOLINA?

		UD. RECIBIO ALGUNA INVITACION PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS		
		SI	NO	
¿CUAL FUE EL MEDIO POR EL QUE RECIBIO LA INVITACION?	RADIO	Recuento	2	0
			100.0%	0.0%
	TELEVISION	Recuento	8	5
			61.5%	38.5%
	CADENAS DE WHATS APP Y PUBLICACIONES DEL FACEBOOK	Recuento	48	4
			92.3%	7.7%
	VECINOS, COMPAÑEROS, O FAMILIARES CERCANOS	Recuento	20	6
			76.9%	23.1%
Fue sorpresivo, estaba cerca cuando gritaban "ahí vienen"	Recuento	5	1	
		80.0%	20.0%	
PERIODICO	Recuento	1	0	
		100.0%	0.0%	
Total	Recuento	83	17	
		83.0%	17.0%	

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 24

¿CUÁL FUÉ EL MEDIO POR EL QUE RECIBIÓ LA INVITACIÓN? *¿USTED RECIBIÓ ALGUNA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS DE DESACUERDO POR EL AUMENTO DE LA GASOLINA?

		Total
¿CUAL FUE EL MEDIO POR EL QUE RECIBIO LA INVITACION?	RADIO	2
		100.0%
	TELEVISION	13
		100.0%
	CADENAS DE WHATS APP Y PUBLICACIONES DEL FACEBOOK	52
		100.00
	VECINOS, COMPAÑEROS, O FAMILIARES CERCANOS	26
		100.0%
	Fue sorpresivo, estaba cerca cuando gritaban "ahí vienen"	5
		100.0%
	PERIODICO	1
		100.0%
Total	Recuento	100
		100.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca.

Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Del 76 % de población del grupo estuvo en desacuerdo por los saqueos en tiendas, como reacción al aumento de la gasolina; el sector más afectado de estas reacciones de la población inconforme, fueron los comerciantes el 71.4% de 14 en desacuerdo opinó estar en desacuerdo porque perjudican a otras personas, el 46% de 15 en desacuerdo opinó que los comercios no tienen la culpa del tema, el 66.7% de 15 está en desacuerdo porque no se resuelve nada, el 50% de 22 están en desacuerdo y no es la manera correcta de mostrar inconformidad y el 50% de 8 opinó que quienes aprovecharon los saqueos fueron vándalos y rateros. Tabla 25 y 26.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿QUE OPINA SOBRE LAS REACCIONES QUE TUVIERON LAS PERSONAS ANTE EL INCREMENTO DE LAGASOLINA? * Ocupación actual	76	76.0%	24	24.0%	100	100.0%

Fuente: Elaboración propia. El porcentaje de valores perdidos se refiere a los casos que si estuvieron de acuerdo con las reacciones que tuvieron las personas ante el incremento de la gasolina.

Tabla 25

¿QUE OPINA SOBRE LAS REACCIONES QUE TUVIERON LAS PERSONAS ANTE EL INCREMENTO DE LA GASOLINA? *Ocupación actual

		Recuento	Ocupación actual			
			comerciante	empleado de gobierno	empleado de empresa privada	estudiante
¿QUE OPINA SOBRE LAS REACCIONES QUE TUVIERON LAS PERSONAS ANTE EL INCREMENTO DE LAGASOLINA?	EN DESACUERDO, PERJUDICAN A OTRAS PERSONAS, NO AL GOBIERNO	10	71.4%	7.1%	0.0%	14.3%
	EN DESACUERDO, LOS COMERCIOS NO TIENEN LA CULPA	7	46.7%	13.3%	0.0%	20.0%
	EN DESACUERDO, SE APROVECHAN LOS BANDALOS Y RATEROS	4	50.0%	25.0%	0.0%	12.5%
	EN DESACUERDO, NO SE RESUELVE NADA	10	66.7%	0.0%	13.3%	0.0%
	EN DESACUERDO, NO ES LA FORMA CORRECTA	11	50.0%	18.2%	13.6%	0.0%
	Fue una mentira inventada por el gobierno	0		0	0	0

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 26

¿QUE OPINA SOBRE LAS REACCIONES QUE TUVIERON LAS PERSONAS ANTE EL INCREMENTO DE LA GASOLINA? *Ocupación actual

			Ocupación actual			
			Desempleado	Independiente	Operador, taxista	
¿QUE OPINA SOBRE LAS REACCIONES QUE TUVIERON LAS PERSONAS ANTE EL INCREMENTO DE LAGASOLINA?	EN DESACUERDO, PERJUDICAN A OTRAS PERSONAS, NO AL GOBIERNO	Recuento	1	0	0	14
			7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
	EN DESACUERDO, LOS COMERCIOS NO TIENEN LA CULPA	Recuento	0	2	1	15
			0.0%	13.3%	6.7%	100.0%
	EN DESACUERDO, SE APROVECHAN LOS BANDALOS Y RATEROS	Recuento	0	0	1	8
			0.0%	0.0%	12.5%	100.0%
	EN DESACUERDO, NO SE RESUELVE NADA	Recuento	0	2	1	15
		0.0%	13.3%	6.7%	100.0%	
EN DESACUERDO, NO ES LA FORMA CORRECTA	Recuento	1	3	0	22	
		4.5%	13.6%	0.0%	100.0%	
EN DESACUERDO, fue una mentira inventada por el gobierno	Recuento	1	1	0	2	

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

El sector que más aceptó haber recibido algún tipo de invitación para saquear las tiendas como protesta fueron los comerciantes con un 83% de 55 comerciantes que si recibieron alguna invitación para participar en eventos en desacuerdo por el aumento de la gasolina en enero del 2017.

Tabla 27

Tabulación cruzada Ocupación actual*UD. RECIBIO ALGUNA INVITACION PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS

		UD. RECIBIO ALGUNA INVITACION PARA PARTICIPAR EN ESOS EVENTOS	
		SI	NO
Ocupación actual	Comerciante	Recuento 46	9
		83.6%	16.4%
	Empleado de gobierno	Recuento 7	3
		70.0%	30.0%
	Empleado de empresa privada	Recuento 6	1
		85.7%	14.3%
	Estudiante	Recuento 7	1
		87.5%	12.5%
	Desempleado	Recuento 4	0
		100.0%	0.0%
	Independiente	Recuento 8	3
		72.7%	27.3%
	Operador, taxista	Recuento 5	0
		100.0%	0.0%
Total		Recuento 83	17
		83.0%	17.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca.

Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 28

OCUPACIÓN ACTUAL*USTED RECIBIÓ ALGUNA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN EVENTOS DE DESACUERDO POR EL AUMENTO DE LA GASOLINA.

			Total
Ocupación actual	Comerciante	Recuento	55
			100.0%
	Empleado de gobierno	Recuento	10
			100.0%
	Empleado de empresa privada	Recuento	7
			100.0%
	Estudiante	Recuento	8
			100.0%
	Desempleado	Recuento	4
			100.0%
	Independiente	Recuento	11
			100.0%
	Operador, taxista	Recuento	5
			100.0%
Total		Recuento	100
			100.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca.

Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Los informantes que estaban enterados de la fecha, lugar, y hora de los saqueos de las tiendas de las 100 opiniones 41 señalaron que quienes provocaron estas reacciones fueron: en primer lugar, el gobierno Federal como responsable de los saqueos en tiendas, en segundo lugar 19 de 100 personas opinó que fueron reacciones provocadas por algún partido de izquierda y que los beneficiados de esta situación fueron oportunistas, rateros y vándalos.

Tabla 29

¿QUIEN CREE UD. QUE PROVOCO ESTAS REACCIONES EN LAS PERSONAS? *¿UD. ESTABA ENTERADA DE LA FECHA, LUGAR Y HORA EN QUE HABRIAN SAQUEOS EN LAS TIENDAS?

			¿UD. ESTABA ENTERADA DE LA FECHA, LUGAR Y HORA EN QUE HABRIAN SAQUEOS EN LAS TIENDAS?		Total
			SI	NO	
¿QUIEN CREE UD. QUE PROVOCO ESTAS REACCIONES EN LAS PERSONAS?	ALGUN PARTIDO DE IZQUIERDA	Recuento	11	8	19
			57.9%	42.1%	100.0%
	ALGUNA ORGANIZACION NO GUBERNAMENTAL	Recuento	0	1	1
			0.0%	100.0%	100.0%
	CIUDADANIA ORGANIZADA	Recuento	5	1	6
			83.3%	16.7%	100.0%
	CIUDADANOS INCONFORMES	Recuento	9	9	18
			50.0%	50.0%	100.0%
	GOBIERNO FEDERAL	Recuento	23	18	41
		56.1%	43.9%	100.0%	
GOBIERNO DEL ESTADO	Recuento	1	3	4	
		25.0%	75.0%	100.0%	
OPORTUNISTAS, RATEROS Y VANDALOS	Recuento	6	5	11	
		54.5%	45.5%	100.0%	
Total	Recuento	55	45	100	
		55.0%	45.0%	100.0%	

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 30

¿QUIEN CREE UD. QUE PROVOCO ESTAS REACCIONES EN LAS PERSONAS? *¿UD. ESTABA ENTERADA DE LA FECHA, LUGAR Y HORA EN QUE HABRIAN SAQUEOS EN LAS TIENDAS?

				¿UD. ESTABA ENTERADA DE LA FECHA, LUGAR Y HORA EN QUE HABRIAN SAQUEOS EN LAS TIENDAS?		Total
				SI	NO	
¿QUIEN CREE UD. QUE PROVOCO ESTAS REACCIONES EN LAS PERSONAS?	ALGUN PARTIDO DE IZQUIERDA	Recuento		11	8	19
				57.9%	42.1%	100.0%
	ALGUNA ORGANIZACION GUBERNAMENTAL	NO Recuento		0	1	1
				0.0%	100.0%	100.0%
	CIUDADANIA ORGANIZADA			5	1	6
				83.3%	16.7%	100.0%
	CIUDADANOS INCONFORMES	Recuento		9	9	18
				50.0%	50.0%	100.0%
	GOBIERNO FEDERAL	Recuento		23	18	41
				56.1%	43.9%	100.0%
GOBIERNO DEL ESTADO	Recuento		1	3	4	
			25.0%	75.0%	100.0%	
OPORTUNISTAS, RATEROS Y VANDALOS	Recuento		6	5	11	
			54.5%	45.5%	100.0%	
Total	Recuento		55	45	100	
			55.0%	45.0%	100.0%	

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

El ambiente que se vivió en medio de la incertidumbre, desencadenó un alto grado de inestabilidad económica y preocupación, principalmente en el sector comercial, por el aumento en el precio del combustible y en su posible afectación a los precios de los productos básicos, culpando al gobierno federal de estas reacciones.

Por lo que este grupo de población consideró que este tipo de eventos sociales sí influyeron en su decisión para las elecciones de gobierno en el estado de México en 2017. Con el 28% para el PRI, el 24% para Morena, el 19% para el PRD, el 10% para el PAN, el 2% para candidata independiente, el 7% de anulación de su voto y el 10% de abstencionismo. Tablas 31, 32 y 33.

Tabla 31 ¿POR CUAL PARTIDO VOTO? *¿ESTOS EVENTOS INFLUYERON EN LA DECISIÓN DE LA GENTE PARA IR A VOTAR?

		¿ESTOS EVENTOS INFLUYERON EN LA DECISION DE LA GENTE PARA IR A VOTAR?	
		SI	
¿POR CUAL PARTIDO VOTO?	PAN	Recuento	9
			90.0%
	PRI	Recuento	17
			60.7%
	PRD	Recuento	17
			89.5%
	MORENA	Recuento	22
			91.7%
	CANDIDATA INDEPENDIENTE	Recuento	2
		100.0%	
ANULE MI VOTO	Recuento	3	
		42.9%	
NO VOTE	Recuento	7	
		70.0%	
Total	Recuento	77	
		77.0%	

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 32

¿POR CUAL PARTIDO VOTO? *¿ESTOS EVENTOS INFLUYERON EN LA DECISION DE LA GENTE PARA IR A VOTAR?

		¿ESTOS EVENTOS INFLUYERON EN LA DECISION DE LA GENTE PARA IR A VOTAR?
		NO
¿POR CUAL PARTIDO VOTO? PAN	Recuento	1
		10.0%
PRI	Recuento	11
		39.3%
PRD	Recuento	2
		10.5%
MORENA	Recuento	2
		8.3%
CANDIDATA INDEPENDIENTE	Recuento	0
		0.0%
ANULE MI VOTO	Recuento	4
		57.1%
NO VOTE	Recuento	3
		30.0%
Total	Recuento	23
		23.0%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

Tabla 33

Tabulación cruzada ¿POR CUAL PARTIDO VOTO? *¿ESTOS EVENTOS INFLUYERON EN LA DECISION DE LA GENTE PARA IR A VOTAR?

			Total
¿POR CUAL PARTIDO VOTO?	PAN	Recuento	10%
	PRI	Recuento	28%
	PRD	Recuento	19%
	MORENA	Recuento	24%
	CANDIDATA INDEPENDIENTE	Recuento	2%
	ANULE MI VOTO	Recuento	7%
	NO VOTE	Recuento	10%
Total		Recuento	100%

Fuente. Elaboración propia. Datos de la encuesta realizada del 31 de agosto al 1 de septiembre del 2017 en el municipio de Toluca. Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.

El flujo de información de los ambientes intrasociales del sistema social afectado por los medios de comunicación, los medios ambientales, las demandas sociales dentro de un sistema sociopolítico sí logran afectar de manera importante a los demás sistemas. En términos de democracia el partido vencedor solo representó una victoria mínima de un poco más de un cuarto de la población, es decir ni siquiera el partido con mayor puntaje logró la mayoría del 50% mas 1; un tema que habría de considerarse en otro estudio.

Fue interesante observar el tipo de interacciones sociales, en una ardua dinámica de la opinión pública que intercambió información para la organización social y que el flujo constante de información influyó por diferentes medios de comunicación para hacer pública la demanda social del desacuerdo en el aumento de la gasolina en enero del 2017.

De la información anterior en suma con el esquema de análisis de David Easton podemos concluir que el momento de tensión de un sistema, afecta directamente a otros sistemas en cascada, obligándolo a buscar una respuesta pronta a las demandas sociales para que el equilibrio del sistema se siga preservando.

Conclusiones

Con el incremento de la gasolina en enero del 2017, la opinión de las reacciones sociales se conjugaron en un ambiente de molestia lo que permitió observar nuevas formas de comunicación entre los miembros del sistema social, la información masiva en los medios electrónicos contribuyo a tener un flujo de comunicación rápida y constante, de tal forma que la opinión pública del municipio de Toluca impactó en la decisión de la ciudadanía para la elección de Gobernador en el Estado de México en junio del mismo año.

La ciudadanía inconforme mostró su descontento por el aumento de la gasolina y el rechazo a quienes representan al gobierno actual del sistema político mexicano, poniendo de manifiesto una fuerte crítica al sistema.

Este ambiente de hartazgo logró en la ciudadanía, su organización para mostrar inconformidad ante el aviso del incremento en el precio de la gasolina y por consecuencia el aumento del precio de la canasta básica, los altos grados de desempleo, el aumento en los índices de inseguridad, fueron algunos motivos que lograron en los diferentes sectores de la sociedad una participación más activa en la opinión pública mostrando su indignación en redes sociales como primer referente.

Las reacciones sociales motivadas en redes sociales principalmente convocaron a la población por diferentes medios de comunicación a mostrar su inconformidad participando activamente en

saqueos a tiendas departamentales, al no consumo de combustible durante los primeros días del mes de enero del 2017 y marchas pacíficas organizadas por los mismos lugareños lo que generó una mayor crítica al sistema de gobierno actual.

Ante la evidencia de las condiciones de opulencia económica de los dirigentes políticos del aparato Gubernamental desde la Presidencia, Gobernadores, hasta Presidentes Municipales, se informó a la población de los altos índices de corrupción en el Sistema Político Mexicano, etc. y con ello se invitó a la ciudadanía mexicana a exigir el rechazo al aumento de la gasolina; ejerciendo presión al Presidente de la República por medio de una marcha nacional en cada uno de los zócalos, centros principales de cada localidad.

El ambiente de tensión social en el que se vio envuelta la sociedad toluqueña permitió observar en el municipio a la opinión pública como un gran difusor de ideas, que permite evidenciar el impacto de la comunicación en la toma de decisiones políticas.

Permitió observar en la investigación que el intercambio de informaciones entre la población les ha dado el poder de organización social, y comprueba la hipótesis que la opinión pública como sistema social, impacta en las decisiones electorales.

Considero que se está empezando a formar un ciudadano más crítico del sistema político, social, y económico, lo que sugiere que difícilmente regresaremos a los tiempos en que las decisiones con respecto a lo público se tomaban por una élite gubernamental a puertas cerradas, sin debate público y sin medios para tomar en cuenta a la opinión pública y los diferentes segmentos de una sociedad plural.

La opinión pública como sistema social logro establecer consensos, y externar una fuerte crítica a las decisiones gubernamentales motivo por el que, a partir de este hecho, las decisiones gubernamentales deberán ser más cautelosas. La transformación social en todos los ámbitos sumado a nuevas realidades tecnológicas, culturales, y económicas exigirán adecuaciones en el aparato institucional.

La opinión pública en la vida política es indispensable en la medida que permite una enorme gama de diferencias sociales, culturales, políticas, etc. en un país. La riqueza de una sociedad basada en la pluralidad de opiniones con respecto a los temas públicos no debe dividirnos y menos enfrentarnos. Debe ser enriquecida, encontrando los mejores ambientes posibles para alzar la voz y lograr un espacio en el sistema social y político para encontrar la mejor solución a las demandas del grupo.

La cohesión social y la confianza requerida para continuar en la senda del progreso deben descansar en valores, actitudes, altos grados de respeto, tolerancia, solidaridad, empatía e incluso compasión para obtener mayor participación política y lograr mejores resultados a favor de las sociedades.

Las sociedades siempre encontrarán los recursos necesarios para encontrar un equilibrio entre las fuerzas internas de tensión que pongan en riesgo la estabilidad de sus sistemas. Encontrando alternativas de soluciones de acuerdo con los valores que en ella se reproduzcan.

De acuerdo con la información generada por las encuestas existen algunos temas que podrían ser mejor explotados para otras investigaciones como:

- La influencia de los medios de comunicación virtual y su impacto en el sistema sociopolítico.
- El impacto de los movimientos sociales, en los partidos políticos y el desarrollo de su dinámica.
- El impacto de los hechos sociales y el vínculo con el surgimiento de candidatos independientes a partir de la opinión pública.
- Las dinámicas de los partidos políticos con relación a los hechos sociales.

BIBLIOGRAFIA

- Bertalanffy, V. (1976). *La Teoría General de Sistemas*. México: Alianza.
- Bertalanffy, V. (1984). *Tendencias en la Teoría General de Sistemas*. Madrid: Ed. Alianza Universidad.
- Easton, D. (1999). *Esquema para el análisis político*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Monzón, C. (2001). *Opinión e imagen Pública, una sociedad "bajo control"*. Madrid: Tecnos.
- Puga, C. (1999). *Hacia la sociología*. México: Addison Wesley Longman
- Rivadeneira, R. (1990). *La opinión pública. Análisi, estructura y métodos para su estudio*. México: trillas
- Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P, (1991). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Colin, Araceli. (1999). *Análisis Sistémico de la Opinión Pública en seis municipios del Estado de México*. Tesis de Licenciatura para la obtención del título de Licenciada en Sociología, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UAEMEX. Toluca, México.

CIBERGRÁFICAS.

- Anónimo. (2017). *la opinión pública en el siglo XX*. Recuperado el 28 de agosto del 2017 de: [www.ciberdemocracia: www.ciberdemocracia.es](http://www.ciberdemocracia.es)>grossi1.
- Monzón, C. (2001). *Opinión e imagen pública, una sociedad "bajo control"*. Recuperado el 10 de septiembre del 2017 de: <<http://redalyc.org/articulo.oa?id=64900401>>ISSN 0122-8285
- López, J. (25 de julio de 2016). *numero de usuarios crece en México*. *El financiero*. Recuperado del 14 de septiembre del 2017 de (<http://el.financiero.commx/tech>)numero-de-usuarios-dere-des-crece-18-en-mexico.html)
- Pareja, N, Echeverria, M, (july-december2014). *La opinión en la era de la información. propuesta teorico-metodológica para su análisis en México*. Recuperado el 20 de mayo del 2017 de:<http://sciencedirect.com/science/article/pii/S1870730014708993>.
- Rufail, E, Escobar, M. (2014). *los procesos de cambio en el mundo árabe*. portal de revistas, Núm. 21. Recuperado el 7 de octubre del 2017 de <http://bibdigital.uccor.edu.ar/ojs/index.php/prueba2/article/view/788>

INAFED. (2015). *Acerca de: enciclopedia del Estado de México y sus municipios*. Recuperado 15 de octubre del 2017 de:
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/municipios/15106a.html>

INEGI. (2015). *Monografías de los municipios*. Recuperado 28 de septiembre del 2017 de:
http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mex/territorio/div_municipal.aspx?tema=me&e=15

ANEXOS

Lugar de residencia del entrevistado_____.

Fecha de aplicación _____.

CUESTIONARIO.

BUENOS DÍAS, (SALUDO), ESTOY REALIZANDO UN BREVE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA ESCUELA, ME SERIA DE GRAN APOYO SU VALIOSA OPINIÓN. GRACIAS.

EDAD_____AÑOS

SEXO 1. MASC. 2. FEMENINO

ESCOLARIDAD_____

OCUPACIÓN ACTUAL_____

1. ¿A USTED LE GUSTA VER LA TELEVISIÓN?

1.- SI

2.- NO

3. AVECES

2. ¿CÓMO SE ENTERA DE LAS NOTICIAS QUE SUCEDEN EN TOLUCA O SU LOCALIDAD?

1.- RADIO

2. TELEVISIÓN

3. INTERNET Y/O REDES SOCIALES

4. PERIÓDICO

5. OTRO ¿CUAL?

3. ¿RECUERDA QUE HUBO UN AVISO EN EL AUMENTO DE LA GASOLINA A INICIOS DE ESTE AÑO?

1. SI

2. NO

4. ¿RECUERDA CUÁL FUE EL MEDIO POR EL QUE SE ENTERÓ?

1. RADIO

2. TELEVISIÓN

3. INTERNET Y/O REDES SOCIALES

4. PERIÓDICO

5. OTRO ¿CUÁL?

5. ¿CUÁL FUE SU REACCIÓN AL ENTERARSE DEL AUMENTO DE LA GASOLINA?

1. ENOJO

2. PREOCUPACIÓN

3. INDIGNACION

4. CORAJE

5. GUSTO

6. OTRO. ¿CUÁL?

EN LOS PRIMEROS DIAS DE ENERO DEL 2017, SE CONVOCÓ A LAS PERSONAS DE TOLUCA A MOSTRAR SU INCONFORMIDAD, SAQUEANDO TIENDAS DE AUTOSERVICIO, ¿RECUERDA?

6. ¿QUÉ OPINA SOBRE ESTAS REACCIONES DE LOS TOLUQUEÑOS ANTE EL INCREMENTO DE LA GASOLINA?

1. ¿DE ACUERDO PORQUÉ? _____.

2. ¿EN DESACUERDO POR QUÉ? _____.

3. OTRA. ¿CUÁL? _____.

7. ¿USTED RECIBIO ALGUNA INVITACIÓN A PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN ESTE EVENTO?

1. SI

2. NO

8. ¿CUÁL FUE EL MEDIO POR EL QUE RECIBÍO LA INVITACIÓN?

1. RADIO

2. TELEVISIÓN

3. INTERNET/REDES SOCIALES

4. VOLANTES

5. PERIÓDICO.

