



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ARAGÓN**

**INFORME SATISFACTORIO DE  
SERVICIO SOCIAL**

**“PAPALOTE MUSEO DEL NIÑO:  
EL JUEGO EN LA EDUCACIÓN”**

**QUE PRESENTA PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA  
ALUMNA: ALMA ANGÉLICA OLVERA MARTÍNEZ  
NUMERO DE CUENTA: 30008237-5**



**ASESORA: MTRA. MÓNICA MORALES BARRERA**

**2009**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN.....  | 1  |
| CAPÍTULO UNO   |    |
| 1. Servicio Social: Primer Espacio de Desarrollo Profesional.....          | 5  |
| 1.1 Importancia del Servicio Social en la UNAM.....                        | 5  |
| 1.2 La función de pedagogo como prestador de Servicio Social...            | 9  |
| 1.3 Modalidad de titulación: Informe Satisfactorio de Servicio Social..... | 12 |
| CAPÍTULO DOS   |    |
| 2. Contexto del Papalote Museo del Niño. ....                              | 18 |
| 2.1. Antecedentes e historia.....  | 18 |
| 2.2. Misión.....   | 20 |
| 2.3. Visión.....   | 20 |
| 2.4. Principios.....   | 21 |
| 2.5. Organigrama.....  | 21 |
| 2.6. Sustento Pedagógico.....  | 22 |
| 2.7. Operatividad por zonas.....   | 26 |
| 2.8. Listado de exhibiciones por zona.....                                 | 30 |
| CAPÍTULO TRES  |    |
| 3. Papalote Museo del Niño: el juego en un museo interactivo.....          | 35 |
| 3.1 Generaciones de museos.....  | 35 |
| 3.2 Partícipes.....  | 38 |
| 3.3 Interacción y Juego.....   | 42 |
| CAPÍTULO CUATRO  |    |
| 4. Reporte de Informe de Servicio Social.....                              | 50 |
| 4.1 Mi Servicio Social como Cuate.....                                     | 50 |
| 4.2 Capacitación Inicial.....  | 51 |
| 4.3 Capacitación Continua.....   | 52 |
| 4.4 Ambiente entre cuates.....   | 53 |
| 4.5 Frecuencia de los usuarios.....  | 54 |
| 4.6 Visitas especiales al Museo.....                                       | 55 |
| 4.7 Jueves especial.....   | 57 |
| 4.8 Recepción.....   | 58 |
| 4.9 Rolar zonas y su sentido.....  | 59 |
| 4.10 Papalote visita otras instituciones.....                              | 59 |
| 4.11 Celebraciones en el Museo.....  | 60 |
| 4.12 Reflexiones finales.....  | 61 |

|  |    |
|--|----|
| CONCLUSIONES.....  | 63 |
| I. Vinculación de la carrera con el servicio social..... | 63 |
| II. Aprendizaje profesional.....                         | 66 |
| III. Aprendizaje social.....                             | 67 |
| IV. Aprendizaje ciudadano.....                           | 68 |
| V. Reflexión personal.....                               | 70 |
| <br>   |    |
| Bibliografía.....  | 72 |
| <br>   |    |
| Anexos.....  | 74 |

## INTRODUCCIÓN

Se entiende por Servicio Social Universitario, la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o interés de la sociedad. Pero, si bien es cierto, el Servicio Social es una forma de adquirir experiencia que hoy en día es tan indispensable cuando uno se enfrenta a la búsqueda de empleo, por otro lado, es una oportunidad para detectar dónde hace falta trabajar más al respecto de la formación pedagógica, ya que es considerado como un instrumento de nuestra educación integral, por lo que en ello se espera tener vínculo entre la teoría y la práctica.

El campo de acción de mi interés estuvo en el Papalote Museo del Niño, éste es un espacio donde los servicios educativos suponen un constante reto dentro de la institución, ya que deben ser variados, atractivos, novedosos y a la vez claros para atender las necesidades de los visitantes. Es un museo vivo, exhibiciones interactivas y guías escolares; un centro cultura; un punto de encuentro para la comunidad; un espacio de libertad creativa y sensibilización donde cada uno tiene voz y crea su propia obra; una institución donde el ambiente nos ayuda a pensar, a descubrir o imaginar cómo es que somos y qué nos une como seres biológicos, sociales y culturales.

Tradicionalmente un museo cumple con la función social y educativa al resguardar, exhibir y estudiar el patrimonio cultural o científico de una comunidad. El Papalote Museo del Niño, como museo interactivo representa ideas, fenómenos naturales o principios científicos, con la tarea de divulgar la ciencia y estimular a la niñez, juventud y adultos a tomar una actitud reflexiva y un espíritu investigador, creando ambientes de aprendizaje contextualizados a nuestra realidad.

Es muy importante tener claro que este tipo de museos significan un cambio de mentalidad, otra visión dentro del concepto de educación, ya que el objetivo del museo Papalote, es aprender tocando e interactuando con las distintas exhibiciones que hay.

Con base a lo anterior, emerge el significado educativo, a través de las relaciones pedagógicas de carácter humanista. Mi labor en este lugar, como idea y como servicio, la brindo a todos los sectores, no exactamente a los más necesitados o niños o adultos, sino busco ofrecer a los niños y a las familias un ambiente de convivencia y comunicación con la ciencia, la tecnología y el arte, para contribuir a su crecimiento y desarrollo intelectual, emocional e interpersonal, utilizando el juego como principal herramienta para la experimentación, el descubrimiento y la participación activa.

Este acercamiento entendido como ese reencuentro con el otro. En mi desempeño siempre pretendí que fuera coordinando, supervisando y aportando a las actividades mis experiencias y conocimiento, fomentando el aprendizaje, en un ambiente alegre, divertido, relajado y libre para todos los visitantes. Mi formación humanista me ha llevado a este lugar, que es un espacio que me ha permitido cumplir con mis objetivos de fomentar valores sociales, creencias y costumbres que han facilitado a los visitantes identificarse con la sociedad.

Este trabajo representa la praxis de mi profesión, y a medida que se va llevando acabo dentro del Papalote Museo del Niño se revelarán los elementos formativos con la posibilidad para reflexionar acerca de las implicaciones de formación-práctica pedagógica, además de adquirir experiencias, oportunidades de madurar en la toma de decisiones y crecer profesionalmente. En este Museo he logrado desarrollar habilidades intelectuales, sociales y de comunicación conmigo misma, con los visitantes y con mis compañeros. El desempeño de mi servicio social no sólo me ayuda como mujer, como persona y como profesional, sino con mi actuación quiero retribuir a la sociedad los recursos destinados a la

educación pública, aprender a actuar con solidaridad, reciprocidad y trabajo en equipo.

En síntesis, fui integrante de un grupo de jóvenes que apoyan al público durante su visita, formando parte del equipo de "Cuates". Existen muchas personas involucradas en la operación del Papalote, por su parte el Cuate es representante del Museo que interactúa directamente con los visitantes, mi desempeño consistía en la atención personal al visitante con la intención de proporcionarle comodidad, satisfacer sus necesidades, cumplir con sus expectativas para crearle experiencias relevantes.

He logrado cumplir con los objetivos que me planteé para el Servicio Social en el Papalote Museo del Niño y son los siguientes:

1. Mantener y fomentar un ambiente alegre, divertido, relajado y libre; promoviendo la integración de la comunidad a las distintas manifestaciones culturales, a través de la participación activa de todos los sectores, contribuyendo así al aprovechamiento del tiempo libre de acuerdo con los intereses comunitarios, edades y preferencias.

2. Contribuir al crecimiento y desarrollo intelectual, emocional e interpersonal del visitante, utilizando el juego como principal herramienta para la experimentación, el descubrimiento y la participación activa.

3. Comprometerme conmigo misma, para fomentar valores sociales, creencias y costumbres que faciliten al visitante identificarse con la sociedad.

Los cuates somos el elemento humano necesario para la mejor comprensión de las exhibiciones, porque establecemos el vínculo entre éstas y los usuarios del museo, proporcionándole información, apoyo y contacto humano indispensable en el aprendizaje. El trabajo dentro del Museo requiere del esfuerzo

de los cuatro departamentos: la creación de una exhibición, la explicación de la misma o el fenómeno y la compostura de ella en caso de ser necesario, y resolver las dudas y problemas de los asistentes.

Las actividades generales que realizamos los cuates son:

- Desarrollo de dinámicas y actividades para el aprendizaje de conceptos científicos y tecnológicos.
- Fomentar la interacción y comunicación.
- Proponer o desarrollar proyectos de difusión de los contenidos educativos del museo haciendo referencia a nuevas teorías pedagógicas que dan sustento.
- Aportar procesos de enseñanza aprendizaje relacionados con temas del museo
- Utilizar los contenidos de las salas para desarrollar habilidades de pensamiento.

A continuación presentaré mi trabajo; primero explicaré la importancia del servicio social en la UNAM y de todo pedagogo(a).

Consecutivamente daré a conocer el contexto del Papalote Museo del Niño para poder ubicarlos en cada punto que mencionaré más tarde.

En el siguiente capítulo abordaré el Juego en un Museo Interactivo, hablaré de las generaciones de los museos, ya que no todos son iguales, y por qué el juego es la principal herramienta de trabajo en este museo.

Después está mi reporte de informe de servicio social. Donde platicaré sobre mis experiencias dentro del museo y los puntos más importantes que considero se deben relatar.

# **CAPÍTULO 1**

## **SERVICIO SOCIAL: PRIMER ESPACIO DE DESARROLLO PROFESIONAL**

### **1.1 IMPORTANCIA DEL SERVICIO SOCIAL EN LA UNAM**

La UNAM tiene perfectamente bien definidos y establecidos los criterios en cuanto a su reglamentación y práctica respecto al servicio social dentro de la institución y sus facultades, así como el desempeño en instancias externas a ella.

El servicio social es una actividad necesaria previa a la titulación y existe toda una normatividad que debe cumplirse en este proceso, para garantizar que se cumplan los propósitos con los que fue creado. La DGOSE (Dirección General de Orientación y Servicios Educativos) vigilara que con el cumplimiento del servicio social los universitarios consoliden su formación académica y se fomente en éstos una conciencia de solidaridad con la comunidad, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General del Servicio Social de la UNAM y en otras disposiciones universitarias y federales.

#### **¿Qué es el servicio social?**

El servicio social es un eslabón entre la formación profesional y el futuro campo de trabajo, esto es entre la función social de la Universidad y los problemas y necesidades sociales.

El Reglamento General del Servicio Social de la UNAM, señala en su artículo 3º:

“Se entiende por servicio social universitario, la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y

profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o interés de la sociedad”<sup>1</sup>

El servicio social tiene por objeto<sup>2</sup>:

- a. Entender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad,
- b. Consolidar la formación académica y capacitación profesional del prestador de servicio social, y
- c. Fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a la que pertenece.

El servicio social en la UNAM es un requisito previo para obtención del título profesional. Éste deberá presentarse durante un tiempo no menor de 6 meses ni mayor a 2 años y el número de horas que requiera será determinado por las características del programa al que se encuentre adscrito el estudiante, en ningún caso será menor a 480 horas.

El tiempo de duración de la prestación del servicio social deberá ser continuo a fin de lograr los objetivos anteriormente señalados. Cuando exista discontinuidad el servicio social deberá reiniciarse con tomarse en cuenta las actividades realizadas antes de la interrupción. Los estudiantes de la UNAM realizarán su servicio social de acuerdo con los programas unidisciplinarios, interdisciplinarios o multidisciplinarios que respectivamente se aprueben.

Para que los estudiantes puedan iniciar la prestación del servicio social es necesario que tengan un mínimo del 70% de créditos de su carrera y el 100% en los casos que lo ameriten, y que se registren y obtengan la autorización del

---

<sup>1</sup> REGLAMENTO General del Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, Publicado en la Gaceta UNAM 8ª Época Volumen 1º. No. 46 Ciudad Universitaria 7 de octubre de 1985, Art. 3

<sup>2</sup> Ibidem, Art. 4

plantel. Los programas del servicio social, podrán ser de carácter interno en la Universidad Nacional Autónoma de México y externo en el sector público y social. La prestación del servicio social, por ser éste en beneficio de la comunidad, no creará derechos ni obligaciones de tipo laboral. Los prestadores del servicio social no tendrán derecho a ayuda económica cuando sean trabajadores y disfruten de licencia con goce de salario para tal efecto.

Por su parte las facultades y escuelas establecerán las modalidades para el cumplimiento del servicio social en cada una de las facultades y escuelas a través de los respectivos reglamentos internos; a su vez propondrán programas interdisciplinarios y multidisciplinarios. La Comisión Coordinadora del Servicio Social es la dependencia encargada de regular todo lo referente al servicio social en la UNAM y dependerá de la Secretaria de la Rectoría.

La Comisión Coordinadora del Servicio Social tiene las siguientes atribuciones<sup>3</sup>:

- I. Coordinar la prestación del servicio social universitario,
- II. Establecer vínculos con el sector público y social con el fin de celebrar convenios para la prestación del servicio social,
- III. Elaborar y proponer programas interdisciplinarios y multidisciplinarios así como proponer los criterios para la adscripción de los prestadores del Servicio Social a cada programa,
- IV. Mantener relaciones con las unidades responsables del servicio social en las facultades y escuelas para realizar labores conjuntas de planeación, promoción y apoyo del servicio social,
- V. Coordinar con las unidades responsables del servicio social en las facultades y escuelas, la integración de las brigadas que realizaran los programas multidisciplinarios del servicio social,

---

<sup>3</sup> Ibidem, Art. 20

- VI. Supervisar y evaluar cuando proceda la realización de los programas multidisciplinarios del servicio social y remitir la información correspondiente a las unidades responsables de las facultades y escuelas para su certificación,
- VII. Determinar y especificar las normas relativas al servicio social que efectúen los estudiantes de las escuelas incorporadas a la UNAM, normas cuyo cumplimiento supervisara la Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios,
- VIII. Prestar a la Dirección General de Profesiones anualmente los planes y programas del servicio social,
- IX. Las demás que se establezcan en este reglamento.

Las obligaciones respecto a los prestadores del servicio social establecen lo siguiente:

- I. Inscribirse en los programas de servicio social previamente aprobados por los órganos competentes. Para tal efecto deberán realizar los trámites administrativos que sean establecidos por su facultad o escuela y en su caso por la Comisión Coordinadora del Servicio Social,
- II. Realizar las actividades señaladas en el programa al cual estén adscritos,
- III. Informar periódicamente de sus actividades en los términos que señale su facultad o escuela y en su caso la Comisión Coordinadora del Servicio Social.

Los responsables del servicio social en las facultades y escuelas y en su caso la Comisión Coordinadora del Servicio Social evaluarán la prestación del servicio por parte de los estudiantes una vez que concluyan su servicio social para comprobar el cumplimiento de las actividades programadas. En caso de ser satisfactoria la prestación del servicio social, se procederá a certificarlo. En caso contrario indicaran al estudiante las actividades complementarias que estimen para poder otorgarle la certificación.

En la Universidad Nacional Autónoma de México el servicio social es sumamente importante pues colabora a la promoción del desarrollo de una conciencia de solidaridad, convirtiéndose en un acto de reciprocidad con la misma, a través de planes y programas del sector público, contribuyendo a la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio social. Lo cual se traduce en la aportación de un beneficio a la comunidad, ya sea económico, político, social o cultural y una manera de retribuir en parte lo que ésta invierte en su formación.

## **1.2 LA FUNCIÓN DEL PEDAGOGO COMO PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL**

La Facultad de Estudios Superiores Aragón junto con su Secretaria Académica y el Departamento de Servicio Social cuentan con su propio reglamento interno el cual estipula lo siguiente:

“Que el Servicio Social es considerado como el conjunto de actividades que deben efectuar los estudiantes como complemento de sus estudios profesionales, en interés de la sociedad y el Estado, conjugando armónicamente los objetivos educacionales e individuales de los alumnos y que estas actividades deben cumplirse mediante la realización de tareas tendientes a difundir la ciencia, la técnica y la cultura, al mismo tiempo que permitan consolidar su preparación profesional como una fase de integración y aplicación objetiva de sus conocimientos y habilidades, y cumplimiento con los lineamientos que establece el Artículo 5º relativo al Ejercicio de las Profesiones y de conformidad con la Ley Orgánica, el Estatuto General y el Reglamento General de Servicio Social de la UNAM”<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> REGLAMENTO Interno de Servicio Social aprobado por el H. Consejo Técnico de la Facultad de Estudios Superiores Aragón p. 1

El servicio social para el pedagogo contribuye a fortalecer sus conocimientos profesionales, cultiva y desarrolla la calidad humana. Las actividades que desempeña durante su servicio social requieren de una actitud, convicción, vocación y ética profesional para mejorar su desarrollo. Para el pedagogo el servicio social no solo se convierte en un requisito legal sino que trasciende a beneficio de su formación estableciendo la convicción de un verdadero y productivo servicio.

El servicio social que desempeña el pedagogo es un modelo integrador que contempla por un lado las necesidades comunitarias y sociales, y por otro, un trabajo multidisciplinario planificado, que propicia la colaboración en la solución de los problemas, fomentando el desarrollo de actividades en beneficio de la colectividad, para el mejoramiento de los estratos sociales. El pedagogo debe contar con una conciencia social, actitud crítica y de responsabilidad, sin descuidar la calidad de la formación y el conjunto de conocimientos y habilidades de las cuales ha sido dotado.

Es una realidad que la pedagogía es muy amplia debido a que “es una profesión, practica social y campo de construcción de conocimiento en los que se tematiza, discute, reflexiona e interviene en los procesos de formación y construcción de los sujetos”<sup>5</sup>

Sin duda la historia del servicio social en el área de la Pedagogía ha cubierto el largo proceso de la vida humana desde el trabajo con la más tierna infancia hasta proyectos de colaboración con instituciones dedicadas a la atención de adultos mayores.

---

<sup>5</sup> PLAN de Estudios de la Carrera de Pedagogía en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, UNAM. México 2002, p. 28

La pedagogía es un saber que por su relevancia histórica, social y cultural, da lugar a conformar propuestas y preparación para sujetos que puedan cautivar su conservación, restauración y proyección en el desarrollo de las sociedades como la nuestra.

El pedagogo que se inserta en el campo profesional (incluyendo en ello el servicio social) desarrollará un compromiso ético con los valores humanos de la diversidad, para atender las necesidades pedagógicas y educativas del país, al tiempo que se reconoce el mismo en su particularidad, como sujeto con necesidad de formación, elementos esenciales para participar reflexivamente en la dinámica del mundo actual. Construirá un pensamiento introspectivo, reconociendo la diversidad en las posturas y formas de pensar. Desarrollará sólidos conocimientos que le permitan valorar el fenómeno educativo y poseer un amplio conocimiento cultural que enriquezca su formación siendo capaz de tomar decisiones en la solución de problemas pedagógicos y educativos.

Con lo anterior, puede decirse entonces que la pedagogía obtiene un lugar destacado en el préstamo de servidores sociales en la comunidad; durante su práctica el pedagogo tendrá que desarrollar y crear propuestas que respondan a las políticas establecidas, pero que salvaguarden lo esencial de la educación humana. La diversidad de opciones de trabajo social en el campo de la pedagogía plantea un amplio abanico de opciones en la que se encuentran:

“Planear sistemas y procedimientos educativos acordes a las necesidades de la sociedad y su desarrollo; organizar el funcionamiento de instituciones educativas de cualquier nivel; administrar los recursos materiales y humanos de los centros escolares de diversos niveles; supervisar y/o evaluar el rendimiento obtenido en el proceso de enseñanza aprendizaje; la docencia de la teoría,

métodos, técnicas de la educación y disciplinas afines, así como la investigación de los fenómenos que intervienen en el proceso complejo de la educación”<sup>6</sup>

Para el pedagogo el servicio social es un instrumento valioso que estimula la participación activa en la solución de problemas específicos por medio de la aplicación de los conocimientos y habilidades que han adquirido durante su formación académica y personal.

Tanta es la relevancia del servicio social para el pedagogo que hoy en día, en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, constituye un elemento para el acceso a la titulación, a través de la realización de informes como éste, pues crea el desarrollo de una conciencia social, que se traduce en la aportación de un beneficio a la sociedad, asimismo es una forma de retribuir en parte al país que ha colaborado tanto en nuestra educación. Sea cual fuere la practica social que se elija dentro del ámbito de la pedagogía las oportunidades de aprendizaje, innovación y acercamiento a la realidad mexicana serán muy amplias, creativas y enriquecedoras, acordes con el compromiso universitario y profesional que a todos nos obliga.

### **1.3 MODALIDAD DE TITULACIÓN: INFORME SATISFACTORIO DE SERVICIO SOCIAL**

En la página de internet de la Facultad de Estudios Superiores Aragón<sup>7</sup> se revelan las diferentes modalidades de titulación para la carrera de Licenciatura en Pedagogía, este manual tiene la finalidad de proporcionar a la comunidad académica (alumnos, egresados y profesores) una guía de información básica acerca de las modalidades y procedimientos de titulación. Se incluyen tanto las

---

<sup>6</sup> Ibidem, p. 54

<sup>7</sup> <http://www.aragon.unam.mx/ensenanza/licenciaturas/pedagogia/titulacion/index.html>  
Junio 2009.

opciones hoy vigentes, como las nuevas modalidades recientemente aprobadas en el año 2005, con las cuales se intenta ampliar las posibilidades de titulación y diversificar las alternativas que permitirán a los egresados acceder con mayor prontitud al examen profesional. Se trata por lo tanto de ofrecer opciones que eliminen y/o superen la obsolescencia y la inflexibilidad de los procesos de titulación, así como visualizar y conceptualizar esta última etapa de los estudios de licenciatura como una fase de formación muy importante en la consolidación de los conocimientos, habilidades y competencias necesarios para el exitoso desempeño laboral.

Entre ellas, se encuentra la modalidad de titulación que yo elegí desde el quinto semestre en la Unidad de Conocimiento: Taller de Apoyo a la Titulación I, que es Informe Satisfactorio de Servicio Social<sup>8</sup> y éste manifiesta que:

El Servicio Social tiene una gran importancia en la formación del estudiante, consiste en la realización temporal de un trabajo que implica, tanto la aplicación de los conocimientos obtenidos como el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o interés de la sociedad.

Para que el alumno pueda titularse bajo esta modalidad, realizará su Servicio Social hasta cubrir el cien por ciento de los créditos de la carrera, lo hará en apoyo a la comunidad o en alguna institución pública o social, en un proyecto vinculado con la disciplina, inter o multidisciplinario, al término del cual presentará un informe individual que contenga un análisis reflexivo y sistemático de una práctica de intervención pedagógica que beneficie a la institución en la que se realizó el Servicio Social, así como a la sociedad y al quehacer pedagógico en general.

---

<sup>8</sup> <http://www.aragon.unam.mx/ensenanza/licenciaturas/pedagogia/titulacion/pdf/servicio.pdf> Junio 2009.

El Programa de Servicio Social en el que se participe, deberá ser reconocido y autorizado por el Departamento de Servicio Social de la FES Aragón. Además, dicho Servicio se realizará cubriendo un tiempo de 480 horas mínimo a 960 horas máximo, conforme lo establece la normatividad correspondiente.

Para que esta modalidad de titulación y el tema del trabajo sean autorizados por la Jefatura de Carrera, el estudiante deberá presentar un plan de trabajo que incluya los siguientes elementos y características:

Plan de trabajo:

- a. Carátula.
- b. Índice.
- c. Presentación.
- d. Justificación.
- e. Objetivos del informe.
- f. Marco de referencia relativo al Programa y/o Institución donde se adscriba o desarrolle el Servicio Social.
- g. Descripción de la actividad pedagógica que se pretende realizar y etapas en las que se llevara a cabo.
- h. Referentes teóricos relativos a la actividad del Servicio Social.
- i. Referentes metodológicos relativos a la realización del Informe Satisfactorio del Servicio Social.
- j. Capitulo.
- k. Cronograma de actividades.
- l. Bibliografía.

Características del Informe Satisfactorio de Servicio Social

1. Será un informe general de las actividades realizadas en el Servicio Social, fundamentado.

2. Presentará las aportaciones pedagógicas que se hicieron a la institución en donde se haya realizado el Servicio Social.
3. Presentará un análisis sistemático y reflexivo sobre la intervención pedagógica realizada e incluirá conclusiones y sugerencias al respecto.
4. El trabajo escrito debe presentarse considerando los siguientes apartados:
  - Carátula
  - Índice
  - Presentación: Plantear brevemente un panorama general del trabajo.
  - Contenido (desarrollo por capítulos, subcapítulos, etcétera): Se describirán clara y detalladamente las actividades profesionales de Servicio Social que fueron desarrolladas, las cuales deberán estar sustentadas con relación al campo profesional del pedagogo. Debe reflejar una organización interna que proporcione unidad, coherencia y estructura a las partes que conformen el documento en su totalidad. Es necesario que el contenido denote una seria reflexión acerca de la experiencia profesional que proporciona el Servicio Social al estudiante.
  - Conclusiones y alternativas: Se destacarán las aportaciones pedagógicas realizadas a la institución o comunidad en donde se desarrolló el Servicio Social.
  - El trabajo escrito tendrá una extensión mínima de 50 cuartillas y máxima de 75 (sin contar anexos), las cuales deberán numerarse.

#### Requisitos

- Cubrir el 100 % de créditos.
- Tener acreditados los dos idiomas extranjeros a nivel de comprensión de lectura (traducción).
- Elaborar el plan de trabajo de Informe Satisfactorio de Servicio Social y presentarlo, con la firma previa del asesor, a la Jefatura de Carrera para su autorización.

- Contar con un asesor autorizado para su registro.
- Cumplir con los trámites administrativos señalados en la normatividad institucional correspondiente.
- No exceder los tres meses en la elaboración del trabajo, considerados a partir de la fecha de terminación del Servicio Social. De no cumplir con este requisito, posteriormente, no podrá optar por la misma modalidad de titulación.

### Procedimiento

- a) El Informe Satisfactorio de Servicio Social se realizará únicamente de manera individual.
- b) El alumno puede elaborar su trabajo en los talleres extracurriculares de titulación o fuera de ellos (en la forma tradicional en que este proceso se ha llevado a cabo).
- c) Cualquier forma de titulación que elija el estudiante para realizar su trabajo (talleres extracurriculares de titulación, de manera individual e independiente), deberá cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad correspondiente.
- d) Antes de iniciar el Servicio Social, el egresado presentará para su autorización el plan de trabajo firmado por su asesor a la Jefatura de Carrera, que a su vez lo remitirá a el (la) responsable del Programa de Apoyo a la Titulación para su revisión. En caso de no existir observaciones o correcciones, el trabajo será autorizado por el (la) Jefe (a) de Carrera.
- e) Una vez aprobado el plan de trabajo, el alumno lo registrará ante la Secretaría Académica de la Facultad, anexando los documentos que se le soliciten para ello.
- f) Al finalizar el Informe, el asesor remitirá a la Secretaría Académica de la Facultad oficio donde dará aviso de la conclusión del trabajo (con copia para la Jefatura de Carrera) con la finalidad de iniciar todo el proceso que

culminará en la presentación de la réplica oral del examen profesional por parte del estudiante.

*Nota importante:* Los egresados que elaboren su trabajo recepcional en esta modalidad de titulación, deberán presentar la réplica oral del examen profesional ante un jurado que será nombrado por la Jefatura de Carrera, conforme lo establece la normatividad correspondiente.

## **CAPÍTULO 2**

### **CONTEXTO DEL PAPALOTE MUSEO DEL NIÑO**

*Orientado a fomentar el aprendizaje, la comunicación y la convivencia,  
a través de actividades interactivas.*

#### **2.1 ANTECEDENTES E HISTORIA DEL PAPALOTE MUSEO DEL NIÑO**

A finales de 1991, la entonces primera dama de nuestro país, Cecilia Ochelli, realizó un viaje por los Estados Unidos y ahí encontró el museo del niño, el lugar le gustó y tuvo la idea de llevar a cabo algo similar a México. Tiempo después, convocó a varias empresas y gente que estuviera interesada en tal proyecto, así nació el Patronato del Papalote Museo del Niño, que a su vez se dividió en dos grupos: uno que se encargó de reunir los recursos humanos para buscar un espacio donde pudiera estar el museo, así como su construcción; y el otro grupo tenía como finalidad encontrar los recursos económicos. Desde el comienzo se acordó que el Papalote sería una Asociación Civil, es importante resaltar que si bien, Cecilia Ochelli fue la iniciadora del proyecto, nunca tuvo ningún tipo de cargo o puesto dentro de la estructura, y su nombre sólo figura en el patronato fundador sin ninguna participación activa.

El 5 de noviembre de 1993 se inauguró el museo, contaba con 290 exhibiciones, de éstas el 75% fueron diseñadas por jóvenes mexicanos estudiantes y egresados de la carrera de diseño industrial, el otro 25% fueron adquiridas en el extranjero. El edificio fue diseñado por el arquitecto Ricardo Legorreta y lo construyó ICA, S. A.

El museo para los visitantes comenzó dividiéndose en cinco zonas temáticas: Nuestro Mundo, Conciencia, Cuerpo Humano, Comunicaciones y Exteriores; además de una área para exposiciones temporales y la megapantalla.

De 1993 a la fecha Papalote ha recibido a 9, 701, 959 visitantes. A nivel mundial, Papalote ocupa el tercer lugar de asistencia sólo superado por el Museo de Ámsterdam y por el de Nueva York, sin duda es un dato digno de resaltar, si tomamos en cuenta la poca asistencia que tienen los museos de nuestro país.

Además Papalote cuenta con dos museos más, Papalote Móvil I y II, los cuales se encuentran viajando por toda la República Mexicana desde Chihuahua hasta Cancún, incluso el Móvil I estuvo en Guatemala. Cabe destacar que estos dos Museos son autosuficientes y sus respectivas administraciones son completamente independientes de Papalote Museo del Niño en Chapultepec, de Asociaciones Civiles.

En septiembre de 1995, la Dirección de Servicios Educativos se conformó con la Subdirección de Cuates y la Gerencia de Visitas Escolares; en 1996 se agregó a la Subdirección de Servicios Educativos, la Subdirección de Proyectos Especiales que funcionó temporalmente, y en la restauración del museo en enero de 1997 la Dirección de Servicios Educativos quedó conformada por la Gerencia de Capacitación y los Capacitadores; y por una Subdirección de Cuates.

Papalote Museo del Niño comenzó su renovación en el año 2000, fue motivada en primera instancia, por la necesidad de contar con nuevas exhibiciones y atracciones que provocaran una segunda o tercera visita por parte del público; el museo se inauguró en 1993 y hasta el año 2000 prácticamente seguía siendo el mismo. En un principio sólo se pensaba en una renovación física del lugar, sin embargo, conforme fue avanzando la investigación de las cosas que tenían que cambiar, se llegó a la conclusión de que los recursos humanos también tenían que renovarse en espíritu y actitud. Para tales efectos se contrató a un especialista en el ramo de los museos llamado *The Imagination Group*, que ha colaborado con los museos de Nueva York y Ámsterdam, además de otros lugares en Europa. Se restauraron las cinco zonas temáticas, ahora bajo los nombres de

Comprendo, Comunico, Expreso, Soy y Pertenezco. La conclusión y recomendación de *Imagination* en el aspecto humano, fue aplicar la filosofía de *Empowerment*. El *Empowerment* es: Desarrollar habilidades que nos faculten para realizar todo aquello que queremos de manera responsable y ética con el fin de potenciar nuestras habilidades. Para lograr esto necesitamos tener confianza en nosotros mismos para experimentar todas aquellas cosas que nos interesan; ser responsables de guiar nuestro proceso de crecimiento personal; reconocernos como parte de un sistema complejo; ejercitar el metacognoscimiento y entendimiento.

## **2.2 LA MISIÓN**

La **misión** de papalote es: “Ofrecer a los niños y a las familias ambientes de convivencia y comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte que contribuyen a su crecimiento y desarrollo intelectual emocional e impersonal, utilizando el juego como principal herramienta para la experimentación, el descubrimiento y la participación activa”.

## **2.3 LA VISIÓN**

Su **visión** para el año 2010:

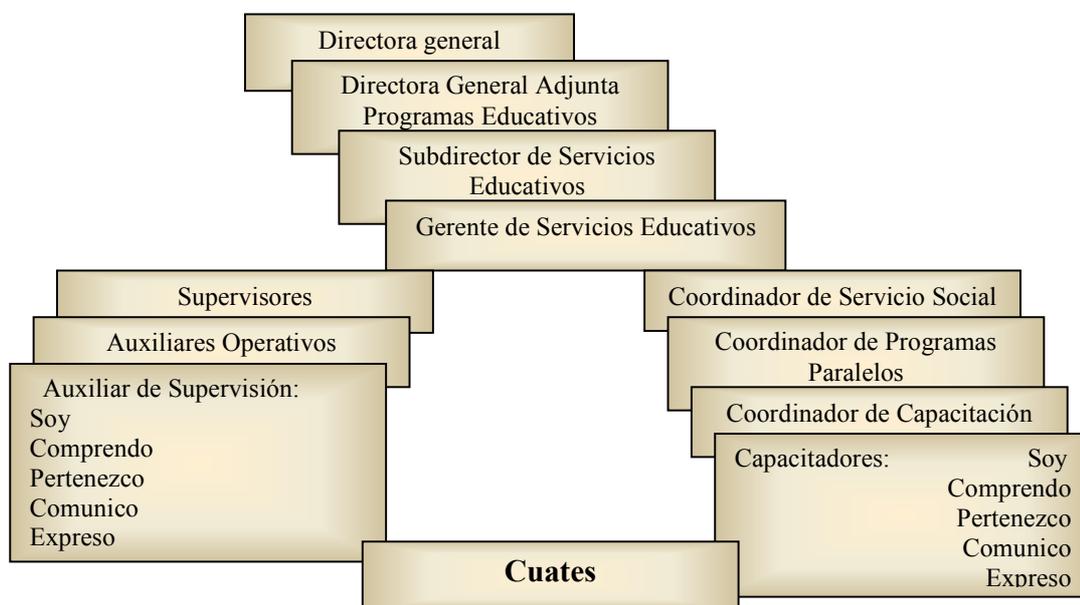
- Ser líderes a nivel internacional, en la creación y operación de ambientes innovadores de convivencia y comunicación para los niños y familias.
- Mantener y duplicar nuestros donantes.
- Contar con ambientes y modelos de comunicación adicionales a Papalote y Papalote Móvil que respondan a las necesidades y características de la población de las zonas rurales alejadas de las grandes ciudades.
- Operar con total autosuficiencia económica.
- Tener a los mejores colaboradores con nosotros, ofreciéndoles la oportunidad de desarrollar su creatividad y talento.
- Contar con un fondo para la creación e innovación de programas, exhibiciones y productos.

## 2.4 LOS PRINCIPIOS

### 2.5

- Mejoramiento e innovación continua.
- Calidad en todas nuestras actividades.
- Eficiencia en la administración de recursos.
- Trabajo en equipo.
- Actitud de servicio.
- Desarrollo del personal.
- Liderazgo basado en el contacto estrecho con el personal y visitantes.
- Comunicación efectiva.
- Conocimiento profundo de las expectativas y necesidades de los visitantes.
- Seguridad de los visitantes y del personal.
- Vinculación de los contenidos con las problemáticas que enfrenta el país.
- Atención especial y permanente a los niños con necesidades especiales.

## 2.6 EL ORGANIGRAMA



## 2.7 SUSTENTO PEDAGÓGICO DEL MUSEO

En la capacitación que nos dieron en el museo, nos dijeron también como esta sustentado pedagógicamente el museo, basándose en la teoría del psicólogo estadounidense Howard Gardner. A continuación explicare brevemente como concibe esta teoría el museo, ya que en la carpeta de temas de capacitación se nos explica de la siguiente manera:

### *Las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner:*

Hoy en día la inteligencia es un tema que se encuentra en el punto de mira de muchas discusiones por parte de distintas disciplinas, como la psicología, la medicina, la filosofía, etcétera. Hasta ahora se había medido la inteligencia humana con ayuda de pruebas en que se ponía a prueba las capacidades numéricas, lingüísticas o espaciales de cada persona. Pero se ha visto que esto es un error, pues hemos estado tan interesados en medir la inteligencia dedicada a resolver problemas técnicos, que hemos olvidado otras habilidades del ser humano como son la comunicación afectiva o la inteligencia emocional.

La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, cosa que también son capaces de hacer los animales e incluso los ordenadores. Pero el ser humano va más allá, desarrollando una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información. Aprendemos, reconocemos, relacionamos, mantenemos el equilibrio y muchas cosas más sin saber cómo lo hacemos. Pero tenemos además la capacidad de integrar estas actividades mentales y de hacerlas voluntarias, en definitiva de controlarlas, como ocurre con nuestra atención o con el aprendizaje, que deja de ser automático como en los animales para focalizarlo hacia determinados objetivos deseados.

La función principal de la inteligencia no es sólo conocer, sino dirigir el comportamiento para resolver problemas de la vida cotidiana con eficacia. Hasta ahora la interpretación errónea de que la inteligencia sólo servía para resolver problemas matemáticos o físicos había dejado de lado las capacidades personales de resolver problemas que afectan a la felicidad de las personas o a la buena convivencia social.

Howard Gardner, investigador del aprendizaje se opone a la medición del CI, coeficiente intelectual, prueba creada por Binet, el cual cataloga a los individuos por niveles de inteligencia, una persona con un CI mayor de 130 es considerada una persona súper dotada, pero para Gardner esta es una visión unitaria de la inteligencia.

Gardner desarrolla la teoría más aceptada recientemente, la *Teoría de las inteligencias múltiples*. La cual dice que no tenemos una sola capacidad mental, sino varias, concretamente siete: lógico-matemática, espacial, lingüística, musical, corporal, interpersonal e intrapersonal.; aunque actualmente también se está estudiando la naturalista. Por tanto, cuando queremos medir la inteligencia de un sujeto, lo debemos hacer basándonos en todas ellas, no sólo en unas cuantas. Se están intentando generar nuevas pruebas que midan estas capacidades, pero es un proceso complejo y que todavía está en sus inicios.

El equipo de trabajo de Howard Gardner recabó gran información respecto a la inteligencia y observó diferentes roles sociales como los marinos, los cirujanos, los ingenieros, los pescadores, los bailarines, los coreógrafos, los atletas, los entrenadores, los jefes de tribu, los hechiceros y se dio cuenta de que todos estos roles implican diversas habilidades y capacidades de la inteligencia. También observaron poblaciones especiales como niños prodigio, sabios, niños autistas, niños con problemas de aprendizaje, personas con fracasos escolares, personas con lesiones cerebrales, todos los cuales presentan perfiles cognitivos

muy irregulares, difíciles de explicar en términos de una visión unitaria de inteligencia. De este trabajo Gardner presenta esta visión pluralista de la mente que reconoce muchas facetas de cognición, por tanto diferentes potenciales cognitivos y que contraste diversos estilos cognitivos. Sus estudios se basan en la ciencia cognitiva, estudio de la mente y la neurociencia o estudio del cerebro, de estas investigaciones nació el concepto de Inteligencias Múltiples.

Para Gardner la inteligencia es la “capacidad para resolver problemas o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario cultural”. Los problemas a resolver van desde crear el final de una historia hasta anticipar un movimiento de jaque mate en ajedrez, pasando por remendar una camisa. Los productos van desde teorías científicas hasta composiciones musicales, pasando por campañas políticas exitosas. Se trata de capacidades que son universales a la especie humana, y tiene dos bases una biológica y otra cultural, que desarrollan sin importar las condiciones físicas o mentales de los individuos.

Por ello la aplicación de las Inteligencias Múltiples en el diseño de las exhibiciones de “Soy” nos da la oportunidad de dar un mensaje a los niños, a los padres de familia y profesores que nos visitan sobre la importancia que tiene analizarnos y observarnos para detectar nuestras propias capacidades y las de los demás, así como estimular otras inteligencias que no tengamos tan desarrolladas. Pero sobre todo que el niño comprenda que el ser inteligente no sólo encierra el concepto tradicional que nos dan en la escuela o la sociedad, si no que el ser inteligente es tener la capacidad de resolver un problema, cualquiera que este sea, de la mejor manera.

En seguida desgloso cada una de las Inteligencias de Gardner:

- *Inteligencia Musical*: capacidad de percibir, discriminar, transformar y expresar las formas musicales. Incluye la sensibilidad al ritmo, al tono y al timbre. Esta presente en compositores, directores de orquesta, críticos musicales, músicos, luthiers y oyentes sensibles, entre otros.
- *Inteligencia Corporal-cenestésica*: capacidad para usar todo el cuerpo en la expresión de ideas y sentimientos. Incluye habilidades de coordinación, destreza, equilibrio, flexibilidad, fuerza y velocidad, así como, la percepción de medidas y volúmenes. Se manifiesta en atletas, bailarines, cirujanos y artesanos, entre otros.
- *Inteligencia Intrapersonal*: capacidad de construir una percepción precisa respecto de sí mismo y de organizar y dirigir su propia vida. Incluye la autodisciplina, la autocomprensión y la autoestima. Se encuentra muy desarrollada en teólogos, filósofos y psicólogos, entre otros.
- *Inteligencia Naturalista*: capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del medio ambiente. Incluye las habilidades de observación, experimentación, reflexión y cuestionamiento de nuestro entorno. La poseen en alto nivel la gente de campo, botánicos, cazadores, ecologistas y paisajistas, entre otros.
- *Inteligencia Lingüística*: capacidad de usar las palabras de manera efectiva, en forma oral o escrita. Habilidad en el uso de la sintaxis, la fonética, la semántica y los usos pragmáticos del lenguaje. Alto nivel de esta inteligencia se percibe en escritores, poetas, periodistas, oradores, etc.
- *Inteligencia Lógico-Matemática*: capacidad para usar los números de manera efectiva, y de razonar adecuadamente. Incluye la sensibilidad a los

esquemas y relaciones lógicas, las afirmaciones y las proposiciones, las funciones y otras abstracciones relacionadas. Esta inteligencia sobresale en científicos, matemáticos, contadores, ingenieros y analistas de sistemas, entre otros.

- *Inteligencia Espacial*: capacidad de pensar en tres dimensiones. Permite percibir imágenes externas e internas, recreativas, transformarlas, recorrer el espacio o hacer que los objetos lo recorran y producir o decodificar información gráfica. Inteligencia presente en pilotos, escultores, pintores y arquitectos, etc.
- *Inteligencia Interpersonal*: capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos. Incluye la sensibilidad a expresiones faciales, la voz, los gestos y posturas y la habilidad para responder. Presente en actores, políticos, buenos vendedores y docentes exitosos, etc.

## **2.8 OPERATIVIDAD POR ZONAS**

A continuación desglosaré cada una de las 5 zonas en que se divide el Museo.

### ZONA SOY

Mensajes:

- Los seres humanos existen en términos físicos, psíquicos y espirituales.
- Aprenden a ser personas en sociedad.
- Forman parte y dependen de la naturaleza.
- Hay condiciones humanas que no pueden cambiar y otras a las que individuo y sociedad dan forma. Estas hacen único a cada ser humano, lo hacen persona.
- Y a través de cada persona, la humanidad se enriquece y sigue su camino.

- Las elecciones que hace cada ser humano determinan su bienestar, el de la sociedad en la que vive y el medio natural que la sustenta.

Dimensiones:

- Espíritu: mi espiritualidad se manifiesta de diversas formas, es el eje que articula mis dimensiones y me mueve a buscar el sentido de mi vida
- Mente: tengo diversas facultades e inteligencias usarlas y desarrollarlas me hacen humano y me permiten sobrevivir.
- Cuerpo: mi cuerpo es sorprendente y mi cerebro único en la naturaleza; cuidarlo y desarrollarlo es mi responsabilidad.
- Sociedad: pertenezco a una comunidad, tengo tradiciones, costumbres y valores, derechos que ejercer, obligaciones que cumplir y habilidades sociales que desarrollar.
- Naturaleza: soy parte de la naturaleza y ella me provee de sustento; debo conservarla, custodiarla y mantenerla para que la humanidad sobreviva.

Islas para pequeños:

| <b>Soy</b>   | <b>Comunico</b>  | <b>Comprendo</b>   | <b>Pertenezco</b>  | <b>Expreso</b>  |
|--|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada.</li> <li>- Ejercita tu cuerpo.</li> <li>- Ponlo en su lugar</li> <li>- Como es tu cuerpo.</li> <li>- Conoce tus emociones.</li> <li>- Mini-proyectos.</li> <li>- Títeres.</li> <li>- Gateadero.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tu amigo se llama.</li> <li>- Súbete al tren.</li> <li>-Juega con letras.</li> <li>- BB-TV.</li> <li>- Siente las letras.</li> <li>- Arma la torre</li> <li>- Colección de trenes.</li> <li>-Tren el movimiento.</li> <li>-Pequeño explorador 1 y 2.</li> <li>- Gateadero.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada</li> <li>- Arco falso</li> <li>- Agua en movimiento</li> <li>- Tu fuerza en acción</li> <li>- Mira y descubre</li> <li>- Entuba el aire</li> <li>- Pelotas olímpicas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada</li> <li>- Barco pesquero</li> <li>- Rompiendo el cascaron</li> <li>- Caparazones lentos</li> <li>- Naturaleza curiosa</li> <li>- Pequeños en movimiento</li> <li>- Dale la vuelta al sol</li> <li>- El sol y los demás</li> <li>-Gateadero.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirige la orquesta</li> <li>- Triangulo de espejos</li> <li>- Construye</li> <li>- Cuarto de colores</li> <li>- Forma tu escultura</li> <li>- Canta bajo la lluvia</li> <li>- Pinta con tu amigo</li> <li>- Teatro</li> <li>- Gateadero</li> </ul> |

## ZONA COMPRENDO

Mensaje:

- La ciencia está en todo lo que me rodea, porque comprendo puedo saber cómo funciona la naturaleza y puedo construir toda clase de cosas que hacen que mi vida sea mucho mejor.

Ejes temáticos de la zona:

- Ciencia y Tecnología.

Ciencias:

- Física, Química, Matemáticas, Astronomía y Geología.

Descripción:

- En esta zona del museo podrás divertirte con la física, química y biología y las matemáticas, mientras te asombras de lo que la ciencia representa para el mundo.

## ZONA COMUNICO

Mensaje:

- Soy un contador de historias y empleo diferentes medios para contarlas.

Comunicación:

- Es un proceso interactivo inherente a los seres vivos por medio del cual ellos intercambian información de su entorno.

Tipos de comunicación humana:

- Verbal: lenguaje oral
- No verbal: corporal, escrita y gráfica.

Descripción:

- El hombre tiene una necesidad de expresar su mundo interno, para lo cual ha desarrollado diferentes medios, cada vez más complejos, para poder comunicarse. En esta zona puedes acercarte a las tecnologías de la

comunicación como la radio, la televisión y el periódico. Así, aprenderás lo importante de transmitir a los demás tus ideas y sentimientos.

### ZONA EXPRESO

Mensajes:

- Yo puedo expresarme a través de los cien lenguajes del arte.
- Aprecio todas las formas de expresión artística de los seres humanos. A través del arte conozco y experimento nuevas y diversas formas de expresarme.

Descripción:

- En esta zona podrás poner a prueba tu creatividad e imaginación para transmitir ideas, sentimientos y pensamientos a través del arte, creando, descubriendo y apreciando.

### ZONA PERTENEZCO

Mensaje:

- Pertenezco a muchos mundos –en el planeta Tierra y en el espacio- y soy responsable de cuidarlos. Estos mundos han estado antes que yo y continuarán después de mí.

Temas:

- Cultura - sociedad, Biodiversidad y Ecología.

Descripción:

- Pertenezco ubica al visitante en un tiempo y espacio determinado, que va desde lo más próximo a él, como su familia, hasta lo más lejano, como la Vía Láctea. De esta forma aprende a respetar y a cuidar su entorno.

## 2.8 LISTADO DE EXHIBICIONES POR ZONA

### SOY:

1. Soy parte de la naturaleza:
  - a. Todo depende de todo
  - b. ¿En qué nos parecemos?
2. Soy mi cuerpo:
  - a. Microbios y otros bichitos
  - b. ¿Cómo funciona?
  - c. ¿Qué te comes?
  - d. Para niños y niñas, no tan niños
  - e. ¿Qué pasaría sino pudieras ver?
  - f. Minisuper
  - g. Holograma
  - h. Pista para sillas de ruedas
  - i. Monitor cardíaco
  - j. Conoce tus pulmones
  - k. Todos informados
3. Soy mi mente:
  - a. Hoy me siento
  - b. Ponlo en la balanza
  - c. Al buen entendedor pocas palabras
  - d. Lógico mágico matemáticas
  - e. Ármalo en grande
  - f. Pon el paso en las notas
  - g. No te hagas
  - h. Haciendo equipo
4. Soy un ser social:
  - a. Vivir y convivir
  - b. ¿Y tu qué harías?
  - c. Votar y reflexionar
  - d. Emprendiendo y aprendiendo
5. Soy mi espíritu:
  - a. Cuéntame tu vida
  - b. Conéctate
  - c. Y tú ¿Qué onda?
6. Soy lo que como:
  - a. Ayúdale al médico
  - b. Mitos y realidades
  - c. Por dentro y por fuera
7. General:
  - a. Taller de los sentidos
  - b. Pensando y Haciendo
  - c. Juntos a jugar

- d. Arenero 1 y 2
- e. Tubulares

COMPRENDO:

1. Física:
  - a. Tormenta eléctrica
  - b. Pelos de punta
  - c. Toca el resorte
  - d. Planea tu avión
  - e. Juega con el aire
  - f. Arena pegajosa
  - g. Gira y siente
  - h. Mira el sonido
  - i. Péndulo caótico
  - j. Levitador de Bernoulli
  - k. Cama de clavos
  - l. Máquina de energía
  - m. Escultura de Rhodes
  - n. Efecto teatro
  - o. Globo aerostático
  - p. Pulgas eléctricas
  - q. Programa tu robot
2. Química:
  - a. Cohete de hidrogeno
  - b. Métete a la burbuja
  - c. Pared de burbujas
  - d. Hamaca de burbujas
  - e. Burbujas gigantes
  - f. Figuras geométricas
3. Geología:
  - a. Onda sísmica
4. Biología:
  - a. Observa lo pequeño
5. Matemáticas:
  - a. Atrévete
6. Todas las ciencias:
  - a. Laboratorio Pfizer
  - b. Orient@ tu curiosidad
  - c. Camina en el tiempo

## COMUNICO:

1. La comunicación:
  - a. Deslízate en el tiempo
  - b. Tecnotea
  - c. Tripas y conexiones
  - d. Mundo de idiomas
  - e. Hablemos claro
  - f. Mensajes
  - g. Rebota la señal
  - h. Entuba tu mensaje
  - i. Juega con fibra
2. Otras formas de comunicación:
  - a. Tecnologías espaciales
  - b. Las manos hablan
  - c. Mensajes escondidos
  - d. Dime cómo hablas y te diré quién eres
3. Educación e información:
  - a. Vive como una hormiga
  - b. Entinta tus ideas
  - c. *Try Science*
4. Industria y negocio:
  - a. Del local al portal
  - b. De.compr@s
  - c. El que tenga tienda que la atienda
5. Entretenimiento y esparcimiento:
  - a. Ponte en onda
  - b. Ciber@verigualo
  - c. Enredijos
  - d. Haz tu programa

## EXPRESO:

1. Qué expreso:
  - a. Cuadro por cuadro
  - b. Monstruo comepesasadillas
2. Cómo lo expreso:
  - a. Toca a lo grande
  - b. Reinventa la escultura
  - c. Pared de clavos
  - d. Pintura al volante
  - e. Arma tu revista
  - f. Crea tu sinfonía
  - g. Escultura de Sebastián
  - h. Pendulart

- i. Píntate de colores
- j. Huellas artísticas
- 3. A través de qué lo expreso:
  - a. Gran estudio

### PERTENEZCO:

- 1. Macrocosmos y microcosmos:
  - a. ¿Qué quieres tu saber?
  - b. ¿Dónde te ves cuando ves?
  - c. Domicilio cósmico
- 2. Biodiversidad:
  - a. Árbol Ramón
  - b. Video de selva húmeda
  - c. Humedal
  - d. Selva seca
  - e. Desierto
  - f. Mar
  - g. Bosque templado
  - h. Transepto
  - i. Visita los ecosistemas 1 y 2
  - j. Un mundo bajo la lupa
  - k. Mural de la naturaleza
  - l. Peceras 1, 2 y 3
  - m. Terrario víboras
  - n. Terrario tortugas
- 3. Entorno:
  - a. Viajando en autobús
  - b. Recorre la República
  - c. Al son que me toquen
  - d. Viajando por tierra
  - e. Conoce México
  - f. Rincón de los trajes mexicanos
  - g. Trajes típicos 1, 2 y 3
  - h. ¿Cómo me veo?
  - i. ¿Quién da el color?
  - j. ¿De qué región es el traje?
  - k. Viste a los niños 1 y 2
  - l. Haciendo un bordado
  - m. Taller de arqueología
  - n. Casita de Yucatán
  - o. Casita Chontal
  - p. Casita de Tabasco
  - q. México y sus Estados
  - r. Vuela con los niños de México

- s. Bandera Lego
  - t. Tras, tras, en la vitrina encontrarás
  - u. Melodía a la Lotería
  - v. Buen ciudadano
  - w. Todo un chef
  - x. El niño y la ciudad de México
  - y. Un mapa a lo grande
  - z. Échale un vistazo al ambiente
  - aa.RRR-inventalo
  - bb.Reforestemos juntos México
  - cc.Recorrido por México
  - dd.La casita del Jardín
    - i. ¿A dónde pertenece ese olor? De qué es el sonido
    - ii. Adivina de dónde es la foto
    - iii. Buen vecino
    - iv. Casas vemos
    - v. ¿orgánico o inorgánico?
    - vi. Agua pasa por mi casa
    - vii. Cuarto de sismos
    - viii. Calca a tu familia
    - ix. Yo decido
      - x. Siembra tu granito
      - xi. Construye tu casa
      - xii. Mesa de planos y maquetas
      - xiii. Planta de tratamiento de agua
      - xiv. Celdas solares
      - xv. Aerogenerador
  - ee.El autobús fantástico
  - ff. Taller de papalotes
  - gg.Taller de glifos
  - hh.Taller de sellos mayas
4. Patio de los servicios:
- a. Camión de bomberos
  - b. Ambulancia
  - c. *Jeep* y Buzón expreso
  - d. Taller de vialidad

## **CAPÍTULO 3**

### **PAPALOTE · MUSEO DEL NIÑO: EL JUEGO EN UN MUSEO INTERACTIVO**

*Los juegos de los muchachos no son tales juegos;  
antes bien, deben considerarse como sus acciones más serias*  
Michel E. de Montaigne

#### **3.1 GENERACIONES DE MUSEOS**

En esencia, un museo es un espacio de comunicación, más o menos permanente, dotado de un proyecto de formación, que se plasma en un conjunto de objetivos educativos transversales, generales y particulares, en función de su posible público. Sin embargo, esta definición genérica no puede ocultar que la naturaleza de un "museo" no puede separarse de su contexto socio-histórico y temporal. Cada época ha tenido sus museos propios, que han respondido a las necesidades de los colectivos que los han creado y que han tratado de superar las limitaciones de los anteriores.

Puede hablarse, así de "generaciones de museos". Pero la aparición de nuevos colectivos sociales y, por tanto, de nuevos tipos de museos, no significa necesariamente la desaparición de los anteriores. Los cambios sociales, educativos y económicos que marcan la evolución de la sociedad no son delimitados por los rasgos comunes esenciales.

Desde que surgieron los primeros museos hasta el último que se haya inaugurado, han surgido nuevas propuestas en el ámbito de la museología. Con la perspectiva actual, todas ellas, y las que las han precedido, puede avanzarse un intento de clasificación por generaciones que revele las características comunes de muchos de los museos existentes y sus diferencias.

Ahora bien puede avanzarse hacia una clasificación de cinco generaciones de museos y conoceremos brevemente sus características a continuación:

- Primera generación: museos científico-técnicos la constituyen los gabinetes de curiosidades naturales y artificiales renacentistas y sus inmediatos sucesores, los museos de colecciones, cuyos prototipos pueden ser los museos de Historia de la Ciencia de Florencia o Londres. Su característica fundamental es la de conservar objetos preciosos o raros, obras maestras de la naturaleza o el hombre. Representan con la mayor propiedad la concepción clásica del museo como almacén.
- Segunda generación: comprende los museos de carácter tecnológico, herederos del museo de Jacques de *Vaucanson*, de los cuales el más directo, el *Musée des Techniques* de París es el más claro ejemplo. Nacidos de la Revolución Industrial y con una vocación claramente pedagógica dirigida a las clases artesanas, tuvieron un gran éxito en el siglo XIX, que se prolongó durante los primeros años del siglo XX.
- Tercera generación: es la de los conocidos como *Science Centers* en los países anglosajones, de los que tal denominación ha pasado al resto del mundo. Su característica fundamental es la de ser centros interactivos, en los que el culto al objeto propia de las dos generaciones anteriores, cede su primacía a las experiencias. Su progenitor directo es el francés *Palais de la Découverte*, aunque los ejemplos más conocidos son el *Exploratorium*, de San Francisco, y el *Ontario Science Center*, de Toronto. Su éxito en los años ochenta del siglo XX ha sido fulminante.
- Cuarta generación: puede identificarse como la de los parques temáticos de carácter científico. El espacio arquitectónico del museo sufre una transformación radical en esta generación de museos, así como la

interacción con el visitante. Su característica más destacada es la unión de información, educación y diversión en un único producto. Los primeros parques temáticos científicos son sin duda los parques naturales, o espacios naturales protegidos a los que, ya en el siglo XIX se dotó de precisas indicaciones científicas, recorridos programados, aulas de ayuda y otros recursos pedagógicos. A ellos se unieron los parques de tradiciones al aire libre surgidos en los países nórdicos y luego extendidos por el resto del mundo.

- Por fin, una quinta generación está surgiendo desde el éxito de los nuevos medios de comunicación. La película *Jurassic Park* dirigida por Steven Spielberg estrenada en 1993, creó un nuevo tipo de espectáculo audiovisual en el que los efectos especiales, la cuidada utilización de técnicas de sonido envolvente y una superabundancia de medios, creaban ilusiones cuasi-perfectas. La cultura del audiovisual, asociada a los nuevos sistemas de videojuegos y nuevos soportes masivos de información como los CDs, creó modelos de realidades virtuales cuya utilización con fines museológicos los transformó en verdaderos espacios de comunicación y educación científicas.

El Papalote Museo del Niño se encuentra en la cuarta generación ya que su punto central es la interacción directa entre el Museo y el visitante, y la mejor manera de describirlo es “*toca, juega y aprende*” donde todo se da en un único producto con la unión de información, educación y diversión.

Se dice Museo Interactivo ya que en la museología existe un creciente consenso, acerca de que los museos contemporáneos ya no deben concebirse y organizarse como lugares para la contemplación u observación pasiva, sino como escenarios para su desarrollo educativo por medio de situaciones comunicativas que propicien una interacción lúdica, la exploración creativa, la experimentación

dirigida, que a su vez posibiliten el involucramiento intelectual, físico y emocional de sus usuarios.

De esta manera, se concibe al Papalote - Museo del Niño como un escenario interactivo, que debe ser apto para la exploración y el descubrimiento, y finalmente para el crecimiento intelectual, cultural y humano de sus usuarios. Esto supone, antes que otra cosa, que se diseñe un proyecto educativo integral, que haga posible convertir el propio museo en un escenario innovador de aprendizaje creativo y significativo. Asimismo un diseño que sustente el aspecto pedagógico, y a la vez dote de un sentido educativo, a los diferentes objetos, imágenes, tecnologías, instrumentos, espacios, módulos y exposiciones que lo constituyen.

Este museo, destaca su función como un escenario para la construcción de aprendizajes dentro de un paradigma de exploración y descubrimiento, no de imitación y memorización. Su valor está en contribuir al desarrollo integral de los niños y jóvenes, y para su sensibilización ética y artística con respecto al mundo de la ciencia, la tecnología y la cultura. Debe tener a la vez una oportunidad inspiradora de conocimiento, una posibilidad de diversión y vivencia del tiempo libre de alto nivel o de un orden distinto, y una experiencia en la que se pueda desatar su creatividad a partir de los diversos estímulos.

Si algo distingue a la educación contemporánea de la de otras épocas es, por una parte, la creciente multiplicación de fuentes y escenarios de aprendizaje y, por otra, la explosiva transformación de sus procesos y estrategias de producción de conocimientos y saberes.

### **3.2 PARTÍCIPES (USUARIOS, CUATE)**

En el Papalote se concibe a los visitantes del museo como usuarios, ya que no se les interpela como consumidores pasivos del espectáculo o de la función

montada en sus salas sino como individuos y colectivos activos y participativos en el dispositivo museográfico. Los usuarios producen resultados mediante las diferentes formas, algunos esperados y otros sorprendidos, gracias a su creatividad y su iniciativa. Esto depende de su grado de participación, en algunas exhibiciones los usuarios deben hacer deducciones como en la exhibición de disección de corazón, nosotros los Cuates o guía, vamos guiando hasta que ellos encuentran las respuestas, vamos abriendo el corazón y ellos nos dicen para que creen que sirve cada parte. Al final, con las palabras de ellos armamos la respuesta exacta. También en la sala de Biodiversidad, ellos pueden ver, tocar, mover, oler, oír, diferentes animales, pero si a alguno no le gusta acercarse a los insectos por ejemplo, no podemos obligarlos a trabajar.

Esta concepción conlleva varias implicaciones. Una de ellas es que cada exposición debe estar en consonancia con el perfil del usuario común, no de un usuario ideal o abstracto, si bien al inicio el conocimiento de sus niveles y estilos cognoscitivos sea mínimo o preliminar. Uno de los desafíos de cualquier museo de la cuarta generación es la realización de investigación sistemática permanente que permita afinar en el futuro el conocimiento específico de sus propios usuarios, para adecuar de manera idónea sus diversos elementos conforme su perfil cognoscitivo y cultural.

Se concibe a sus usuarios como personas en situación o entes sociales en lo fundamental, se debe entender que lo cognoscitivo está compuesto por lo menos de cuatro elementos: razón, acción, comunicación y cultura, por lo que asumir esta dimensión cuádruple de manera integral supone entrelazar en una cadena sin final lo racional con lo emocional, la curiosidad con la motivación por conocer y la gratificación por conocerlo, la comunicación con la acción y la acción con la reflexión y la creatividad con los valores universales y los estilos locales.

Es comprendido como un ser social activo en permanente interacción consigo mismo, con los otros y con su entorno, capaz de construir conocimientos y de hacer interpretaciones a partir de esa interacción. Un ser social capaz también de disfrutar e interesarse por responder a los desafíos planteados, dispuesto a involucrarse en los campos intelectual, emotivo y físico con la propuesta del museo, y a compartir sus descubrimientos con los otros mediante el diálogo y la colaboración efectiva, solidaria y comprometida. Un ser capaz, también, de resistencia, que podrá no sentirse atraído en algún momento por alguna de las opciones del recorrido.

Pensando en que no todos los usuarios trabajan al mismo nivel, con el mismo interés o conocimiento previo, por ello, es que el museo está dividido por zonas con diferentes temas que sean del interés de cada usuario; a su vez, se opera en algunas exhibiciones por edades, ya que no todos tienen el mismo nivel de conocimiento ni aprenden todos bajo el mismo método.

Se debe estar consciente de que no existe el “usuario ideal” sino que la realidad a veces limita, reprime o bloquea las capacidades humanas de las personas, por lo que cualquier escenario de este tipo en tanto institución cultural y educativa, tendrá que asumir el desafío de buscar desarrollarlas para propiciar la creación de usuarios capaces de potenciar lo más posible su interacción con la oferta y los objetivos museográficos. Usuarios que, en tanto personas, sean cada vez más inquisitivos, activos y reflexivos como resultado (y más allá) de sus viajes museográficos, y cada vez más creativos.

En el aspecto *pedagógico*, el usuario de estos museos es entendido como una persona en formación y desarrollo intensivos, susceptible de ser convocada a experiencias de aprendizaje múltiple y a involucrarse de manera variada con el museo. Este usuario, activo, y a veces hasta hiperactivo, incansable, y hasta cierto grado impredecible (como lo son el niño y el joven), no son asumidos como meros

recipientes de conocimientos exteriores, muy aparte de la calidad y la oportunidad de estos.

De aquí, que el Papalote ponga mucha atención a la capacitación del Cuate, ya que al involucrarse con el usuario debe tener especial cuidado en el tipo y el sentido de la interacción y sus posibles variaciones entre los objetos y los usuarios, ya que ambos suponen un proceso comunicativo y son una fuente de expresividad y una oportunidad de desarrollo de la creatividad que se reactiva en cada encuentro. El cuate debe tener en cuenta que el aprendizaje y, en definitiva, del desarrollo humano consiste justamente en la posibilidad de que cada persona, y los niños en particular, sean cocreadores de espacios y situaciones que a su vez sirvan para ampliar la capacidad de desarrollo humano tanto de ellos mismos, como de aquellos con quienes interactúan.

Antes de que el Cuate se ponga de frente a los usuarios toma una capacitación de dos semanas para prepararse en todos los aspectos, y después de esto todos los días antes de abrir el museo, se vuelve a tomar una capacitación continua de treinta minutos, esto con el fin de reafirmar conocimientos, o preguntar por temas desconocidos, o exponer preguntas a las que no tuvimos respuesta frente a los usuarios. El cuate debe estar lo ms preparado posible para ofrecer un servicio, experiencia o conocimiento de calidad.

Como cuate, lo que se pretende es fortalecer la curiosidad, mientras se refuerzan las capacidades de análisis, reflexión, discusión, expresión y gestión de los participantes en el proceso educativo dentro del museo. Como dijo Mario Kaplún en su libro *Una pedagogía de la Comunicación*: “hay que pasar de formar educandos oyentes, a formar educandos hablantes”<sup>9</sup>, ya que hasta que el

---

<sup>9</sup>KAPLÚN Mario, *Una pedagogía de la Comunicación*. Ediciones de la Torre. Madrid, España. 1998.

conocimiento sea expresado por los sujetos entonces podremos saber que se ha generado su aprendizaje.

### **3.3 INTERACCIÓN Y JUEGO**

En cuanto al concepto de la interactividad, los proyectos educativos y la integración de la tecnología en las zonas o exhibiciones, conforman las bases principales de lo que hoy se conoce como museos interactivos. Así, los principios y temas sobre arte, ciencia o tecnología se comunican con la intención de que el usuario involucre si no todas, la mayoría de sus capacidades sensoriales, afectivas, racionales y puedan detonarse en los visitantes un aprendizaje debido a dicho involucramiento.

Por su parte, interactividad, es un concepto abstracto y complejo por definir a pesar de que existe literatura que proviene del área de la pedagogía o bien de la experiencia de quienes trabajan en los museos, que plantean rasgos o características para establecer acuerdos sobre lo que se va a entender por interactividad.

Se identifica el término interactividad desde una dirección comunicativo-participativo dándole al visitante la noción de un sujeto activo dentro del museo. Así mismo, el término se relaciona con el aprendizaje, es decir, con la capacidad que tiene el individuo para construir conocimiento al interactuar con el objeto expuesto.

De nuevo, se destaca al visitante como un sujeto activo capaz de participar y tener una “vivencia” con el objeto; y en relación con el aprendizaje, se destacan las funciones que desempeñan los dispositivos interactivos:

- A) Motivan a aprender
- B) Ponen en situación para motivarse uno mismo

- C) Permiten la manipulación de diversas variables
- D) Promueven preguntas cuyas respuestas surgen en la interacción con los dispositivos
- E) Incrementan la información

Los museos interactivos concentran en sus objetivos la misión de educar de manera no escolarizada y de integrar nuevas tecnologías en sus escenarios, de tal suerte que los principios y temas sobre arte, ciencia o tecnología se comuniquen y enseñen con un enfoque distinto, con la intención de que el visitante *usuario* involucre la mayoría de sus capacidades sensoriales, intelectuales, afectivas, racionales y pueda generarse en ellos nuevos procesos de aprendizaje.

Entonces, estos museos podrían convertirse en centros para generar procesos de aprendizaje no escolarizado. A diferencia de las instituciones formales como las escuelas o las universidades, en los museos interactivos no se otorgan títulos o diplomas, no existe un horario rígido de entrada y salida, no hay un profesor que transmita los conocimientos a sus estudiantes, no existe dicha transmisión de conocimientos a través de la racionalidad y oralidad.

Los museos interactivos, más que transmitir conocimientos de manera lógica y racional, debido a sus exposiciones y de los recursos que se valen, buscan crear las condiciones para que los usuarios sean capaces de construir su apropiación. Sin embargo será interesante conocer los factores que puedan detonar esos procesos de recepción en los visitantes sobre la ciencia dentro de este tipo de escenarios que han planteado en sus objetivos posibilidades de aprendizaje no escolarizado.

Entonces la importancia de por qué se divide por zonas lleva a especificar que el dispositivo museográfico cuente con las zonas adecuadas para la organización de espacios, que permitan tener situaciones material–simbólicas desde donde puedan producirse distintos tipos de aprendizajes y construirse diversos tipos de conocimiento. Estas situaciones deben permitir la socialización de los aprendizajes individuales por una parte y, por otra, anticipar el hecho de que los usuarios pueden llegar solos o integrando una comunidad familiar o de amigos o un colectivo mayor, como un grupo escolar, cuyas composiciones también mediarán su interacción y los resultados en su exploración del museo. Por eso, no hay una manera única en la que sus usuarios puedan hacer sus recorridos sino varias, ya que su recorrido es libre.

En el espacio lúdico, la dinámica del juego que impone el museo se ve involucrada con la imaginación y la fantasía del visitante “posibilitándole desempeñar multitud de papeles con los que pueda disfrutar libremente”. El espacio escénico “le introduce en un espacio donde es posible la representación de dichos papeles como si estuviera dentro de un teatro”. El espacio ritual se abre como un lugar para “recuperar, a través de la puesta en escena, el auténtico impulso lúdico”. A este último punto, diría que: el museo, al ser un espacio excepcional en la cotidianidad del visitante, y en general en la sociedad como un todo, impone al visitante la sensación de participar en un proceso cultural que lo excede, y que lo pone en contacto con el tiempo especial que le ofrece.

En este punto, trascender métodos convencionales de aprendizaje y de instrucción supone varias cosas. Una de ellas es el uso de una metodología lúdica, con la que en el museo interactivo Papalote, busca hacer realidad una manera de aprender jugando. No obstante, no se trata de jugar por jugar o de divertir por divertir, aunque una buena diversión tenga alto valor pedagógico y motivacional intrínseco, más bien, el juego se asume como una situación

privilegiada en el aspecto pedagógico, para descubrir y en especial para disfrutar la construcción de aprendizajes relevantes para la vida.

El juego es una excelente estrategia de simulación, pues cuenta con ciertas reglas y ciertos objetivos. Por supuesto hay roles asignados y orientaciones determinadas para llegar a la meta. Hay uno o varios jugadores, pero por lo general se participa como miembro de un grupo, de un equipo, lo que garantiza la parte colectiva y social del proceso cognoscitivo. Más aún, en el juego hay un desafío, hay conflicto, hay que poner en marcha y ejercitar varias destrezas de forma simultánea: el análisis, la evaluación, la reflexión, la planeación, la ejecución (por lo menos), que en otros procesos tradicionales de educación se soslayan y hasta se sacrifican en aras de memorizar al pie de la letra las inflexibles normativas del instructor.

Mi quehacer como Cuate, lo considero que fue una pedagogía lúdica, ya que como la he ensayado, sería una pedagogía natural o *conatural* al ser humano, en tanto que el juego es una parte esencial de la vida, no sólo de los niños sino también de los adultos, aunque no siempre se reconozca así. Además, visto que el juego es una actividad propicia para ejercitar la creatividad y poner en operación una serie de destrezas manuales y mentales adecuadas para trascender situaciones límite y superar obstáculos.

Con base en otras experiencias de aprendizaje lúdico con niños y jóvenes de las que habla María Cobián en su libro *Contexto sociocultural y aprendizaje significativo*, es posible pensar que cuando “el proceso además de ser lúdico y hacerse divertido se sensorializa, entiéndase que, se realiza de forma simultánea con la razón y varios sentidos, el aprendizaje resultante es más profundo y permanente, más significativo que cuando sólo se emplea la razón y el proceso se

desenvuelve en una dimensión abstracta<sup>10</sup>. Tocar un objeto y manipularlo permite una percepción del mismo muy diferente a cuando sólo se le ve.

Otra de las maneras de trascender la instrucción lineal en el Papalote es precisamente la interactividad. Debe considerarse que el involucramiento multidimensional (corporal, sensorial, mental, simbólico y virtual) de los usuarios en el museo, es un elemento que facilita alcanzar sus objetivos de aprendizaje, a la vez que les permite hacerlo mejor, en la medida en que no sólo la razón se involucra sino también los sentidos y los músculos, ya que hay movimiento real.

Recuerdo que Freire en la *Pedagogía de la Autonomía*, decía que la “interactividad permite la acción del sujeto sobre el objeto de aprendizaje, no sólo su contemplación”<sup>11</sup>. Así entonces, la interactividad específica en un museo permite una apropiación dinámica tanto de los conocimientos desplegados como de los diferentes elementos del museo. Según mi experiencia, muestra cómo también la motivación y el interés se refuerza y expanden cuando los usuarios pueden interactuar con las exposiciones y manipular sus diversos objetos.

Ahora entiendo que si se quiere que un museo sea un escenario de exploración y descubrimiento, la condición es que su dispositivo permita la interacción manual, real o virtual. La apuesta aquí es que, además, y de forma independiente a que la interacción estimule y mantenga el interés de los usuarios, facilite su aprendizaje al conectar el pensamiento con la acción.

Mavilo Calero propone un cuadro sobre el tema Educar-Jugando<sup>12</sup>, que para lo que tengo en mente, llena demasiado mis perspectivas.

---

<sup>10</sup> COBIAN Sánchez María. *Contexto Sociocultural y aprendizaje significativo en Educar*. Revista de Educación. Núm. 5 Secretaría de Educación.

<http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/09/9mariaco.html> Junio 2009.

<sup>11</sup> FREIRE Paulo. *Pedagogía de la Autonomía*. Editorial Siglo XXI

<sup>12</sup> CALERO Pérez, Mavilo. *Educar Jugando*. Grupo editorial Alfaomega. México 2003.



Según mi experiencia e investigación para mí el **Juego** es:

- Una actividad libre.
- No es la vida corriente, más bien consiste en escaparse de ella porque posee su tendencia propia.
- Independiente del mundo exterior, es totalmente subjetivo.
- Transforma la realidad, crea un mundo de fantasía.
- Desinteresado, se practica en razón de la satisfacción.
- Se juega en determinado tiempo y espacio, también tiene límites.
- Crea orden, una desviación puede estropear el juego o anularlo.

- Tiene dos cualidades: ritmo y armonía, porque oprime y libera, da, arrebatada, seduce, atrae, entre otros.
- Es una propensión a la resolución, porque pone en juego las facultades del niño.
- Y es misterioso, los niños lo hacen para ellos no para los demás, pueden representar algo totalmente distinto a lo que nosotros imaginamos.

Cuando juguemos nosotros o jueguen los niños, no debemos tener miedo a las competencias, ya sean estas deportivas, gimnásticas, etc., sino a nuestra propia incompetencia, a nuestra falta de ingenio, conocimiento o talento; mismas que con un poco de esfuerzo es posible que estén competentes. Los niños, como los adultos, cuando se deciden, lo logran.

En el juego o en cualquier otra actividad, el conocimiento no es de quien lo crea sino de quien lo aplica. No importa de donde venga, lo importante es usarlo. Los niños, cuando se les brinda un ambiente de confianza, de esfuerzo, de ser hoy mejor que ayer, logran sus avances.

#### A manera de conclusión

Una de las características de estos museos, es que se asumen como *interactivos*, principalmente porque los visitantes pueden tocar y jugar con las exhibiciones que componen al museo. Ante esto la interactividad constituye un proceso en el cual se construyen procesos de negociación que involucran la asimilación, acomodación y generación de significados por el visitante; este proceso está mediado por diversos factores: la familia, la escuela, los maestros, los medios de comunicación, el empleo de tecnologías, etc., son sólo algunos ejemplos de dichas mediaciones culturales que influyen el modo de interactuar de los sujetos no sólo con las zonas sino con el museo en sí. Por ello, la

interactividad no son sólo tres niveles (mental, manual y afectivo) que se pueden producir estando dentro del museo, es también el involucramiento del contexto sociocultural del visitante, que si bien se sumerge en el universo simbólico del museo, conserva en sí su historia, sus experiencias, expectativas, imaginarios que son proceso y a la vez producto de la construcción de su propia realidad. La interacción del sujeto no es algo ni aislado ni ajeno de la interactividad que éste viva con el museo, las zonas y las exhibiciones interactivas: cada sujeto experimenta su interactividad en función de su contexto sociocultural y aunque se diseñen proyectos educativos que orienten y definan las exposiciones, es el contexto de los sujetos el que negocia con los signos e intencionalidades comunicativas insertas en el mismo y que determinan la apropiación de su visita.

De ahí que la idea del museo como espacio de comunicación adquiere mayor fuerza pues constituye una institución que aunque tiene su propia estructura, agenda, políticas, proyectos educativos, salas que marcan un orden en cuanto a lo que van a exponer, objetos con la intención de comunicar algo y en sí su propio universo simbólico, éste queda abierto a la apropiación que el visitante le confiera a partir de su contexto sociocultural, sus intenciones, expectativas y experiencias previas. Por ello, aunque exista una museología de la idea donde se involucre la educación y comunicación, es el visitante quien negocia con los mensajes ahí expuestos y negocia en términos de aceptación, rechazo, olvido, generación de nuevas sensaciones e imaginarios.

El museo interactivo adquiere tal sentido no sólo por el diseño de sus exposiciones que pretenden serlo, también lo es porque hay un visitante que lo convierte como tal y en ese sentido, es el visitante que con su cuerpo y expresiones le da vida a la exposición y al objeto.

## **CAPÍTULO 4**

### **REPORTE DE INFORME DE SERVICIO SOCIAL**

El Servicio Social representa una vez más una experiencia profesional donde se propicia la aplicación del conocimiento teórico de la disciplina pedagógica al terreno de lo práctico.

#### **4.1 MI SERVICIO SOCIAL COMO CUATE EN EL PAPALOTE · MUSEO DEL NIÑO**

Para empezar, el primer día fui a llenar mi solicitud y verificar si cumplía con los requisitos. Después asistí a una entrevista con el jefe de cuates, en la que me preguntaron sobre cómo sentía que era mi interacción con las personas en especial con los niños. Si había asistido al Museo como visitante, si sabía de qué se trataba, etc. Como una tercera evaluación un domingo temprano, fui a lo que llaman una audición, consistió en que nos pusieron a socializar con otros, después hicimos un juego donde teníamos que inventar un cuento, pero era entre todos e ir improvisando, ya que uno comenzaba con “*Erase una vez...*” y el que seguía en el círculo debía continuar la historia y el último ya podía finalizarla. Al terminar ésta actividad, hicimos otro juego, creamos un nudo con las manos de todos, primero nos tomamos todos de las manos, y sin soltarnos uno de nosotros nos fue cruzando uno a otro con los ojos vendados, al final nos destaparon los ojos y teníamos que deshacer el nudo sin soltarnos. Después nos pasaron a una sala, donde todos platicamos de lo que habíamos sentido y pensado. Al último uno por uno nos pasaron a un cuartito y ahí te decían si estabas o no dentro del museo para asistir a la capacitación. Ahora tenía que asistir a la capacitación que iniciaba el 15 de septiembre a las 8 am., quedé un poco sorprendida porque hasta ahí me enteré que el museo sólo cerraba un día al año: el 25 de diciembre.

## 1.2 CAPACITACIÓN INICIAL

La capacitación tiene una duración de dos semanas. Los primeros días nos contaron sobre la historia del museo, quién hizo el proyecto, cuando inició a construirse, quiénes colaboraron para que se llevara a cabo, el primer día que abrieron sus puertas, la vez que se renovó totalmente, y todos los cambios que ha tenido. Conocimos en persona y/o en fotos a todos los que integraban el Papalote: jefes de cuates, jefes de zona, capacitadores, gerentes, coordinadores, asistentes de trámites escolares, y a los que integraban el grupo de Relaciones Públicas, que después se cambió el nombre a Atención al Visitante. Es importante conocer a todos para que se pueda trabajar en equipo, esto lo mencionan que es muy importante, porque un museo no puede estar fragmentado, sólo puede dar un servicio de calidad si todos están en la misma frecuencia y enfocados al mismo punto: dar un servicio de calidad.

El Museo tiene cinco temas principales por eso se divide en cinco zonas: Soy, Comprendo, Expreso, Comunico y Pertenezco. Aparte el Domo Digital Banamex y la Mega Pantalla IMAX.

Para conocer más el museo, a través de un *rally*, formamos 5 equipos y teníamos que recorrer todo el museo buscando respuestas a preguntas que también teníamos que encontrar, fue muy divertido y si se cumplió el objetivo, porque íbamos de un lado a otro observando con mucha atención. Al siguiente día, realizamos algunas actividades de integración y gimnasia cerebral.

La segunda semana, primero nos explicaron que según la carrera que estamos estudiando nos colocarían en una zona afín, pero igual si alguien quiere cambiarlo sólo busca con quién. Después nos repartimos en equipos según con los compañeros que nos tocara. A mi me tocó la zona de Soy en turno de Mañanas. Nuestra capacitadora nos llevó a un punto de encuentro de nuestra

zona, ahí nos presentamos más individualmente, nos explicó brevemente las características de esta zona, y algo importante fue que nos dijo, que esta zona es de los niños mas pequeños, ya que en todas las exhibiciones que nos tocara desempeñarnos, se trabaja en un 70% con niños menores de 8 años, y un 30% con mayores de 8 años.

Comenzamos a empaparnos de toda la información que debíamos dominar en cada una de las exhibiciones, su operatividad, la o las actividades que se realizan en cada una, mientras que la capacitadora nos va dando el ejemplo de cómo se hace u observamos a un Cuate: cómo da la bienvenida, se presenta, les dice cómo se llama esa exhibición dónde están, les pregunta si saben que van a hacer ahí y/o les explica el tema que verán y el objetivo, realizan la actividad y lanza preguntas al aire para que respondan o sólo hacen una lluvia de ideas, y el cuate cierra con una conclusión o recomendación, si tienen preguntas las responde o lo hacen juntos, les da las gracias y los invita a otra exhibición.

El último día de la capacitación fue en sábado para recoger nuestra *Bata de Cuate* del Papalote Museo del Niño, también un gafete con nuestro nombre, foto, firma y sello de autorización, y un botón con nuestro nombre en grande. También nos dieron las indicaciones sobre como debemos vestir: pantalón de mezclilla azul claro, playera de cuello redondo blanca, tenis o zapatos negros; las mujeres: cabello recogido, maquillaje natural, aretes pequeños y uñas cortas. Después de esto pasamos con el médico del Museo a que nos hiciera un examen médico.

### **1.3CAPACITACIÓN CONTINUA.**

Nosotros teníamos que checar nuestra entrada antes de las 8:30 am, aunque el público usuario ingresa al Museo a las 9:00 am, en esa medida todas las zonas se van a su punto de encuentro y nos dan capacitación continua, en este tiempo nos dan información sobre las exhibiciones en las que tenemos

dificultad, también se responden dudas, o exponemos las preguntas que nos hacen los usuarios y a las que no tenemos la respuesta correcta, porque no se puede dar información errónea.

En algunas ocasiones iban personas expertas a explicarnos sobre algún tema, como un médico cirujano de la UNAM que nos enseñó como se hace correctamente la disección de ojo y corazón. También una doctora en Física que nos enseñó algunos experimentos para hacer en el Museo u otros sencillos que recomendamos que hicieran los usuarios en casa. Una maestra especializada en educación especial, nos enseñó como trabajar con niños con alguna discapacidad, ya que a veces asisten instituciones como los CAM, niños Teletón, algunas casas cuna de niños ciegos o en sillas de ruedas, personas de la tercera edad, escuelas de provincia de escasos recursos que van patrocinados.

Una vez también fueron unas psicólogas a darnos pláticas sobre el manejo del estrés y movimientos de relajación rápida, ya que a veces cuando había mucho público, pues no se atendía tan rápido a las personas y tenían que hacer fila, lo que desesperaba a algunas o se molestaban, en caso de cualquier desacuerdo nosotros los cuates tenemos la obligación de nunca contestar mal y canalizarlos con un jefe que solucione la situación. Asimismo abordábamos temas como: el trabajo con niños hiperactivos, cómo hacer que las personas apáticas reaccionaran y se integraran, cómo motivarlos a que participaran más.

#### **1.4 AMBIENTE ENTRE CUATES**

Los cuates, los jefes y capacitadores desde el principio trabajamos en que todos nos lleváramos bien, en especial a los cuates desde la audición, a las que se les veía que eran medio conflictivos o pesados les dieron las gracias y se retiraron. En la capacitación continua aparte de reforzar la información de la zona, se hacen juegos o actividades de integración, en equipo o individual para después

compartir experiencias. Además como todos entramos por generaciones, éramos nuevos en esto e íbamos aprendiendo juntos. Las pláticas eran amenas ya que todos éramos universitarios, vivíamos experiencias muy parecidas, unos aún asistían a clases, otros ya habían salido y/o estaban trabajando en su proyecto de titulación, prontos a terminar su carreras. Al principio eran las preguntas básicas: ¿por dónde vives?, ¿de qué escuela vienes?, ¿qué carrera estas estudiando?, ¿en qué semestre vas o ya saliste?, ¿ya estás haciendo tu tesis o como te vas a titular? Ya después, varios nos hicimos muy amigos aparte de ser compañeros de trabajo. Aparte de hacían concursos y se daban premios por puntualidad, asistencia, desempeño laboral, y al mes por cada zona se premiaba y reconocía al Cuate del Mes, que con orgullo puedo de decir que me tocó a mi en una ocasión.

## **1.5 FRECUENCIA DE LOS USUARIOS**

Después del primer mes de mi estancia en el Papalote, pude identificar en que días eran los que había más trabajo y cuáles estaban más tranquilos; yo estaba en el turno de mañanas de 8:30 a 13:30, en algunas ocasiones me quedé a apoyar en el turno de la tarde que el horario es de 13:30 a 18:30, los eventos de Jueves Especial en los que nos tocaba por sorteo y en ocasiones teníamos que apoyar el horario es de 18:30 a 23:00. También fui algunas ocasiones en sábado y domingo donde el horario es de 9:00 a 17:00. Por lo que puedo decir que conocí la asistencia y el movimiento de todos los días. La capacidad óptima en el Museo es 3000 personas. Los días lunes había un promedio de 1000 a 1500 usuarios, martes 2000 aproximadamente, miércoles 3000, los jueves y viernes llegaban hasta 5000 personas por día; eran días muy ajetreados, ya que se trabajaba más rápido para poder atender a todos los que se pudiera. Pero de lunes a viernes los usuarios eran un 80% grupos escolares: alumnos, maestros y algunos padres, y el 20% eran familias de papá, mamá e hijos. Pero los días sábados y domingos eran casi puras familias, hablamos de un 95%, y el resto eran algunos grupos de amigos.

Por lo que había diferente ritmo de trabajo, así como también cambiaban algunas dinámicas y la forma en que proporcionábamos la información. Entre semana como iban puros niños en grupo, pues ellos tenían más confianza de hacer o decir, así como también más pesados, y los fines de semana los niños iban a acompañados de sus papás y se controlaban un poco más.

## **1.6 VISITAS ESPECIALES AL MUSEO**

Como lo mencioné anteriormente, a veces había *visitas especiales*, así lo llamaban en el Papalote. Un día antes nos avisaban sobre esta visita, para que al siguiente día llegáramos temprano a que nos dieran algunas indicaciones para poder ofrecer un mejor servicio y trato o tener más tacto al momento de dirigirnos a ellos, o para poder desplazar a algunas de estas personas.

La primera vez que nos avisaron sobre estas visitas especiales, no entendía bien, y mi primera impresión fue pensar, que si la entrada era libre y todas las personas que quisieran podían ingresar, ¿Por qué se debía dar trato especial a ciertas personas, si fue lo primero que nos dijeron que no podíamos hacer?. Pero cuando nos explicaron, lo comprendí a la perfección. Un día martes cuando había menos usuarios, asistió al Papalote un albergue de niñas maltratadas y/o violadas, se nos pidió que les habláramos con más suavidad, y midiéramos nuestras palabras o bromas que a veces hacemos para brindarles más confianza, hasta no mirar fijamente a alguien en especial y no insistir mucho en que hablen o participen.

También fue la institución Michou y Mau, iban muchos niños acompañados de alguien mayor claro, niños pequeños desde 2 años y también adultos. Fue algo impresionante para mí, ya que siempre me ha dolido mucho que niños tan pequeños pasen por estas situaciones tan difíciles cuando se supone que sólo

deberían pensar en jugar y reír, algunos de ellos iban con máscaras, guantes o gorras. Pero eso me motivó más ya que mi objetivo fue hacerlos sentir como cualquier otro niño que desea divertirse, hacer que olviden sus problemas y mi mayor satisfacción fue hacerlos sonreír hasta carcajearse.

En noviembre fueron varios Centros de Atención Múltiples (CAM), algunos niños o adultos ciegos, sordos, con muletas, en silla de ruedas, todos ellos fueron casos muy especiales para mi, ahí pusimos todo nuestro ingenio y creatividad para poder cumplir nuestro objetivo, ya que no podíamos hablar, enseñar un objeto, hacerlos que se movieran de un lado a otro; fue todo un reto, pero lo asombroso era que yo quería hacerles las cosas mas fáciles y ellos no, querían esforzarse y hacerlo como todos los demás. Fue una gran lección de vida, en una exhibición que se llama ¿Qué pasaría sino pudieras ver? que consiste y pasar a través de un túnel completamente oscuro de unos 15 metros, donde hay desniveles en el piso, obstáculos, un pasaje estrecho, y en algunas partes tienen que agacharse hasta ir gateando. El punto es hablar sobre los 5 sentidos y las personas con algunos problemas visuales. Pero qué pasa cuando los usuarios son niños ciegos, en este caso no fui yo quien habló sobre el tema, fueron ellos quienes nos platicaron y enseñaron cómo viven con ello. A la exhibición entró un grupo de 5 niños ciegos y 5 adolescentes de secundaria, pensé que sería difícil pero en 10 minutos los adolescentes y yo como cuate, nos dieron una lección de vida que nos hizo madurar más que si hubiéramos leído una enciclopedia sobre la discapacidad visual.

En la última semana de noviembre y la primera de diciembre fueron los niños Teletón, también fue todo un reto, pero todos los niños iban a acompañados de un adulto, fueron pocas exhibiciones a las que entraron, pero lo que me da cuenta que a todos estos pequeños les fascinó jugar en el arenero, poder tocar con su piel la arena, acostarse o gatear les parecía fabuloso.

También fue la Fundación Pro Niños de la Calle, I. A. P. Un día lunes que había menos usuarios, fueron unos 1000 niños que iban desde los 5 años hasta los 17, no se cansaban de mirar y caminar a todos lados, algunos niños eran muy tímidos pero otros preguntaban por todo.

Los días miércoles llegaban 3 autobuses con niños de Escuelas de provincia de escasos recursos, que iban patrocinados por los camiones Pullman. Niños de primaria hasta secundaria, llegaban muy emocionados y desde que uno subía a los camiones a darles algunas indicaciones, sonreían al vernos, no éramos una persona cualquiera sino un representante del museo, con solo portar la bata de Cuate y sonreírles, ellos te devolvían la sonrisa sin titubear como si nos conociéramos desde hace mucho y fuera un reencuentro.

### **1.7 JUEVES ESPECIAL**

Todos los demás días el horario varia de 6 a 7 de la tarde, pero los días jueves el horario se extendía hasta las 11 de la noche. Después de las 7 de la tarde ya no importaba el horario para ingresar a cualquier exhibición, podían pasar adultos y las estrategias de trabajo se adaptaban.

Como era casi de noche los usuarios en su mayoría eran adultos, que acababan de salir del trabajo, o su compañía donde laboraban les regalaba boletos y mandaba a todo su personal a divertirse y des-estresarse. También iban algunas parejas, algunas familias, o grupos de amigos de preparatorias. Y en algunas ocasiones nos visitaron grupos de universitarios que venían de provincia, como una universidad de Torreón, otra universidad de Guatemala, una preparatoria de Tabasco, y muchas familias de otros países como estadounidenses, cubanos, franceses, italianos, españoles, argentinos, chicas brasileñas, y muchos más.

En el patio de la Chimenea, tocaba en vivo un grupo de jazz, en ocasiones algunas chicas que bailaban o acróbatas circenses. Al centro ponían mesas, sillas, y daban de comer botanas y algunos vinos suaves. Pero todos los alimentos se consumían en el patio porque no se puede ingresar nada al museo.

## **1.8 RECEPCIÓN**

Hay un grupo específico de Cuates que se encarga de la llegada de los niños. A las escuelas o a los grupos de estas se les da la bienvenida desde el camión antes de que bajen, les damos las siguientes instrucciones: no estar solos, ya que en algunas exhibiciones necesitan estar bajo la supervisión de un adulto, no ingresar con alimentos, ni agua, dentro del museo en los baños hay garrafones de agua limpia para que tomen la que gusten; lo único que está prohibido en el museo es correr, ya que cuando hay mucho público pueden ocurrir accidentes. Aunque hay un médico en el museo para cualquier cosa, el propósito es que los usuarios vayan a divertirse, no a salir con raspones o moretones.

Después bajan del camión en orden y hacen una fila para pasar por el “caracol” y no se amontonan en la entrada. También para que se cuenten el número de visitantes por escuela y se verifique que entren los que pagaron. Ya que se contaron se les avisa su horario para entrar al Domo Digital y/o la Megapantalla, su hora de comida y hora de retirada.

Para comenzar su recorrido se les lleva a una o varias exhibiciones según su edad, después de la primera exhibición el recorrido ya es libre y pueden ir a donde más les llame la atención o les hayan recomendado visitar algo específico. También en la salida se les recoge en su punto de encuentro que la escuela haya acordado, para igual contabilizarlos que se vayan todos y cada uno de los que entraron. Como recuerdo se les regala la revista Papalote a cada usuario. Se

verifica que suban todos a su autobús que los espera frente a la salida para que no corran ningún riesgo.

## **1.9 ROLAR ZONAS Y SU SENTIDO**

Cuando entramos al Papalote se nos asignó una zona donde íbamos a estar por 3 meses, para conocer a fondo la zona, aportar más información que fuera relevante, proponer técnicas o dinámicas, cambiar la operatividad o lo que consideráramos necesario. Pero al haber cinco zonas, y solo estar en una solo conoceríamos el 20% del museo, así, que a los tres meses, nos cambiamos todos de zona, a escoger, pero como había entre unas más que otras, íbamos a escoger pero según nuestro desempeño y después de una semana de capacitación en la zona a escoger, nos hicieron un examen de conocimiento para que los de mejor calificación escogieran primero. A mi me tocó la zona de Expreso, después de estar casi todo el tiempo con niños pequeños, aquí se trabajaba más con adultos o niños mayores de 8 años, por lo que era diferente. Fue como empezar de nuevo, estudiar los contenidos, las dinámicas, rolar en diferentes exhibiciones, nuevo equipo de cuates, nuevos amigos, nuevas pláticas, nuevos jefes y capacitadora. En fin, fue emocionante otra vez.

## **4.10 PAPALOTE VISITAS A OTRAS INSTITUCIONES**

El Papalote Museo del Niño está al alcance de todos, existe el Papalote Móvil que va a lugares de provincia a visitar pueblitos de escasos recursos, donde los niños por vivir lejos o no tener una solvencia económica no pueden visitarnos en el Papalote Chapultepec.

Pero aun dentro de la ciudad hay niños que no pueden ir al Museo por diferentes circunstancias. Entonces lo que hace el Papalote es visitar diferentes instituciones o albergues y llevar talleres de manualidades que se hacen también

en el museo. Por ejemplo algunos de ellos son *body paint*: donde pintan su mano ya sea de algún animal o la decoran como más les guste. Otro es hacer máscaras de dinosaurios u otros animales, las pintan con crayolas o pintura acrílica, las recortan, les ponen una liga y si quieren se la pueden poner o las guardan como recuerdo. Se hace también un rehilete que les parece bastante entretenido y les gusta que puedan ver que si funciona lo que ellos mismos crearon. Y claro, hacen un papalote, con papel china, palitos, pegamento y lo decoran con los colores o papeles que más les gusten, también pueden volar. Hacen un “stiky” o mejor conocido por los niños como un “moco de gorila” que no es más que un polímero que está entre líquido y sólido, y su consistencia es muy viscosa. La disección de ojo, que a mí me tocó hacerla en una ocasión, se trata de diseccionar un ojo de vaca, pero para los niños es muy sorprendente, el fin es conocer, ver y tocar todas las partes del ojo, por fuera y por dentro.

Yo tuve la oportunidad de acompañar al Papalote Móvil en algunas ocasiones y fuimos a AMANC con niños que tienen cáncer, una escuela de niños ciegos que fue todo un reto para mí, y el Faro del Saber de constituyentes.

#### **4.11 CELEBRACIONES EN EL MUSEO**

El Papalote Museo del Niño, como he mencionado anteriormente, se interesa bastante por que exista una buena convivencia entre todos los que integramos el personal de Papalote, por lo que varias veces se realizaron celebraciones.

El 5 de noviembre de 2008, se celebraron los 15 años Papalote Museo del Niño, fue algo súper padre, primero que ese día todos los visitantes habían entrado gratis y eran de 5500 a 6000 usuarios, bueno porque el museo les había obsequiado los boletos. Hubo mucha algarabía desde las primeras horas, mariachis, tríos, batucada, payasos, malabaristas, shows en vivos, obras de

teatro, danza, y no podía faltar el pastel, se partieron tres enormes pasteles a diferentes horas. Hubo muchas celebridades y autoridades del Museo. A las 7 se despidió a todos los usuarios, y entonces la fiesta continuó pero para los Cuates, los jefes y todo el personal del Museo.

En la Posada de Cuates en diciembre, se hizo un concurso de piñatas que cada zona debía elaborar y explicar por qué la habían hecho de alguna forma, la zona ganadora de cualquiera de los tres turnos se iba a ir un día a Papalote Cuernavaca con todo pagado. También hubo concurso de baile, y se rifaron varios artículos.

En febrero se celebró el día del Amor y la Amistad, hubo un concurso de imitadores, una mini-obra de teatro representada por los jefes y capacitadores, rifas de chocolates, arreglos florales, mp3, celulares, playeras de papalote, peluches, etc. Al final un baile con sonido.

En abril antes de Semana Santa, y por motivo de la despedida de generación de Cuates y bienvenida de los que nos relevaban. Se realizó una fiesta más, aquí lo que hicimos fue que algunos cuates diseñaron algunas playeras conmemorativas de nuestra generación y el Museo nos obsequió una a cada quien como agradecimiento por nuestra labor.

#### **4.12 REFLEXIONES FINALES**

Realizar mi Servicio Social en el Papalote Museo del Niño fue toda una experiencia de vida, ya que primero me permitió conocer muchísima gente de cualquier condición social, geográfica, económica, sentimental, etc. Jamás había convivido con tantos niños en tan poco tiempo, aprendí a tolerar a las personas impacientes, a investigar más, a ser un mediador, y no quien sólo da instrucciones

que tienen que obedecer al pie de la letra, ser más responsable, trabajar todos los días sin importar si son festivos o no.

Como pedagoga me acerqué tanto al sujeto que uní mi subjetividad a la de muchos, al niño más latoso, al más callado, al adulto que no se reía, al más platicador. Vi que todos son tan capaces de alcanzar cualquier meta, los pequeños tienen respuesta a todos, tal vez no la exacta pero se animan a hacer las cosas, se animan a preguntar el porqué de todo. Lo que más me gustó fueron los niños que no se quedan callados, que no se quedan con los brazos cruzados esperando que uno les diga todo. Aun no tengo definida hacia que línea voy a enfocar mi carrera, pero si sé, que me encantaría trabajar con niños, su ímpetu y alegría hacen que todo parezca más relajado, sonreír tal vez no hará que los problemas desaparezcan, pero si los hará menos pesados. Aun recuerdo, que dentro del museo convivía con muchos niños, y en cada exhibición tenía que presentarme por mi nombre. Al término de mi turno, salía igual por donde los niños se iban, ya cuando ellos estaban por irse o arriba de su autobús que los llevaría a su escuela, se asomaban por la ventana y decían: ¡Adiós Alma! ¡Adiós cuate! ¡Gracias! ¡Después voy a traer a mis papás y nos vemos pronto! Aun recordaban mi nombre y yo me sentía especial por la sonrisa que me lanzaban. Esta experiencia me hizo crecer como persona, pude hacer feliz a tantos niños en tan poco tiempo, pero no sólo fue diversión, algunos de ellos salía añorando una vocación, ser doctores, bomberos, maestros, químicos, físicos, deportistas, astronautas; y no era sólo que les haya gustado el nombre sino que ahora tenían idea de que se trataba alguno de los oficios y por ello su gusto por hacerlo. Solo hay que impulsar a estos pequeños de nuestro país, ellos ya tienen las agallas, a veces sólo hay que escucharlos o darles una palmada en la espalda, y digo esto porque fue lo que me demostraron cientos de niños a los que conocí. Ahora me doy cuenta que estudiar una carrera tan humanista me ha acercado más a la gente y no a entenderlos sino a ver que nadie es mejor persona que nadie.

## **CONCLUSIONES**

### **I. VINCULACIÓN DE LA CARRERA CON EL SERVICIO SOCIAL**

Primeramente explicaré, que mi modalidad de titulación es mediante un Informe Satisfactorio de Servicio Social. Por lo cual, la vinculación de mi carrera de Licenciatura en Pedagogía con el lugar donde desarrollaría mi Servicio Social, debía ser esencialmente relacionada con mi quehacer profesional.

El Museo parte de la idea de crear ambientes adecuados donde se de una convivencia y comunicación propicia para la curiosidad y aprendizaje de la ciencia, la tecnología y el arte, puntos que se consideran pilar del desarrollo de toda persona. Para lograr esto se basan en juegos interactivos que los envuelven y llenan de curiosidad por seguir aprendiendo, experimentando cosas nuevas. Este museo puede enseñar lo mismo que se les enseña a los niños en las escuelas, sólo que sus métodos de aprendizaje son más dinámicos que la lectura de un libro o que los sistemas ordinarios de las escuelas.

Los principios utilizados en museos como éste, manejan algunas ideas propuestas por instituciones como Reggio Emilia o Montessori, ya que se plantea que las habilidades de un niño se desarrollan poniéndolo en contacto con un ambiente que los lleva a la búsqueda, el interés y el desarrollo del amor por una necesidad de aprender, ya que los niños perciben las cosas de diferente manera que los adultos, basándose en otros sentidos como principales receptores de sensaciones.

El Papalote Museo del Niño cuenta entre todas sus exhibiciones, con temas que tal vez a simple vista parecerían muy complicados y aburridos para algunos niños, pero la manera en que se les plantea y los juegos que se les permite desarrollar para que se sientan cómodos y atraídos, les despierta el interés y las

ganas de seguir jugando y aprendiendo al mismo tiempo. Sistemas de comunicación como estos, que son enfocados a los niños y aptos para adultos, pueden aplicarse para explicar la importancia del agua, la naturaleza, y el ecosistema tan delicado que forman. Es importante captar la atención del niño, esto se logra integrando estaciones de aprendizaje y hacer que los recorridos sean paseos llenos de sorpresas.

Mi experiencia vivida a través de mi estancia en el Papalote Museo del Niño, como actividad profesional, está estrechamente ligada al campo del juego infantil como he mencionado anteriormente, ha sido el fruto de mi investigación para realizar este trabajo. Escogí este tema en específico del juego, porque todo el tiempo en el Museo, nuestro trabajo de Cuate era enseñarle al niño y también adultos, nuevas cosas desarrollando dinámicas y actividades para que aprendiera conceptos sociales, culturales, biológicos, científicos, tecnológicos, etc., pero todo esto, no sólo lo presentábamos en láminas, imágenes o folletos con información, sino, que a través de juegos, hacíamos que se aprendieran estos conceptos en forma y orden, y en cuestión de minutos.

Por lo cual, tengo la convicción de que la dinámica lúdica presenta, según las circunstancias, algunos aspectos conocidos y otros menos comprendidos. He intentado desarrollar un estudio minucioso sobre los diversos matices del juego y el jugar que, sin pretender un abordaje académico, en el que propongo que dilucidemos y reivindicemos el derecho a jugar en la infancia. El juego, como elemento educativo, influye en: el desarrollo físico, el desenvolvimiento psicológico, la socialización, y el desarrollo espiritual. Porque el valor, la resistencia del dolor, el sentimiento de honor, la responsabilidad, la confianza en sí mismo, la compasión por el débil, la sana alegría, la belleza, es decir, los más altos valores, el niño los capta y vive por medio del juego.

El juego de un niño posee cualidades. Surgen espontáneamente de incitaciones instintivas que representan necesidades evolutivas. Prepara para la madurez. Es un ejercicio natural y placentero de poderes de crecimiento. Nadie necesita enseñar a un niño a jugar. Incluso un bebé de pocas semanas sabe hacerlo. Vamos a pensar, ¿Qué hace un bebé de tres meses con su tiempo libre? Sacude sus brazos y flexiona las piernas (motriz), fija la mirada con atención con su mano cerrada (adaptación), arrulla y balbucea (lenguaje), vocaliza al percibir el acercamiento de su mamá (personal-social). Durante sus horas de vigilia. Está incesantemente activo, jugando de una u otra forma. El juego es su ocupación. A menudo, en los momentos de juego pone de manifiesto sus más agotadoras energías. Se concentra con todo su ser y adquiere satisfacciones emocionales que no puede obtener de otras formas de actividad. El juego profundamente absorbente, es esencial para el crecimiento mental. Los niños capaces de sostener un juego intenso tienen mayor probabilidad de saber conducirse y llegar al éxito cuando hayan crecido.

El juego es uno de los medios, que tiene para aprender y demostrar que está aprendiendo. Es probable que sea la forma de aprendizaje más creadora que tiene el niño. En ciertos casos es también la forma de descubrir nuevas realidades. Asimismo, del juego puede decirse que es un medio valioso para adaptarse al medio familiar o social.

El juego, también, debe verse como medio de socialización; jugando, el niño conoce a otros niños y hace amistad con ellos, reconoce sus meritos, coopera y se sacrifica por el grupo, respeta los derechos ajenos, cumple las reglas del juego, vence dificultades, gana y pierde con dignidad. En esa perspectiva, se le debe sugerir y participar en el juego. Las intervenciones le permiten ganar la confianza infantil.

El quehacer pedagógico no debe soslayar los aportes de las ciencias auxiliares de la educación. En el juego debemos enseñar al niño a no sentirse inferior a nadie, a pesar de sus defectos. Debe ayudársele a compensar sus situaciones críticas y sus debilidades, explotando sus puntos virtuosos para que alcance éxitos.

Los niños deben educarse jugando y no necesariamente en la aplicación rígida de la escolarización. En esa intencionalidad, es necesario que ellos tomen conciencia de que jugar no es sólo movimiento del cuerpo humano, sino también es cultivo de sus facultades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales, para obtener una educación integral. En esa direccionalidad conviene que reflexione continua y progresivamente, con ayuda de los adultos, padres, maestros, amigos, familiares u otros.

## **// APRENDIZAJE PROFESIONAL**

Explicaré brevemente mis experiencias durante el Servicio, en las que trabajé con grupos de personas de distintas disciplinas, carreras, de diferentes escuelas. En las capacitaciones continuas, varias veces hicimos uso e intercambio de conocimientos académicos y desarrollamos dinámicas y/o procedimientos para responder a preguntas o problemas que se presentaban al trabajar con diferentes grupos de visitantes. Hubo ocasiones que no todos los integrantes del equipo de Cuates se llevaban bien, pero nuestros jefes y capacitadores directos trabajamos juntos para planear estrategias de integración, como juegos, sorteos, pláticas, concursos, etc.

Yo particularmente, siempre traté de realizar bien mi trabajo de guía educativa, con una linda sonrisa, un saludo cordial con bienvenida, exponiendo lo mejor que podía y contestando dudas sobre las exhibiciones o temas, y cuando no sabía la respuesta pedía una disculpa y sólo anotaba la pregunta en una libreta

para posteriormente investigar y tener más conocimiento en los temas de interés de los visitantes.

Cada mes nuestro jefe de zona nos hacía una evaluación de nuestro desempeño como guía educativo, en diferentes exhibiciones y frente a diferentes tipos de visitantes. Después lo platicábamos individualmente sobre los puntos débiles para trabajarlos más, y los fuertes para ponderarlos.

### **///. APRENDIZAJE SOCIAL**

Cuando llegué al Papalote, no conocía a nadie, así que fue un poco extraño como cuando vas por primera vez a la escuela con nervios y ansiedad. Conocer gente nueva, en un lugar nuevo, con un trabajo nuevo (diferente que ir a clases), fue emocionante. Lo que desde el principio me gustó, fue que todos eran personas en la misma situación, realizando su servicio social, a punto de titularse y cosas así. Pero desde el inicio entre todos surgió un buen ambiente de trabajo, que poco a poco, con las personas que éramos más compatibles surgió una linda amistad, que no fue difícil expresarla.

Despertarse temprano era difícil pero agradable, sabíamos que los visitantes acuden al Papalote Museo del Niño a pasar un buen día, ya sea con sus compañeros de escuela, con amigos, en familia o con su pareja. Así, que todos llegábamos de buen humor, y quien no pues ahí se le olvidaba y sonreía; teníamos que estar animados y activos, ya que a veces teníamos pocos visitantes, pero otras ocasiones no descansábamos ni un minuto, pero era divertido y el tiempo se pasaba tan rápido que cuando veíamos ya estaban los Cuates de la tarde para relevarnos. Salíamos todos los Cuates y nos poníamos a platicar como la habíamos pasado, que problema se nos había presentado o que había sido lo mejor del día. Sin dejar a un lado, con nuestros jefes también llevábamos una

buena relación, a dentro del Museo sólo era trabajo, pero fuera de él éramos como amigos comunes y corrientes.

La verdad que hacer mi Servicio Social en el Papalote Museo del Niño, me permitió conocer personas de las que aprendí mucho como persona, como mujer, como amiga y también como profesional.

#### **IV. APRENDIZAJE CIUDADANO**

Me ayudó a tener una visión más amplia de lo que sucede a diario con el comportamiento de algunas personas, y sus relaciones con los demás. Este tema es interesante y hacen que nosotros tengamos que profundizar más en nuestros conocimientos éticos y morales, para que podamos verdaderamente darle solución a esos problemas reales que se nos presentan o presentarán como profesionales y seres humanos, y requerimos poner todos nuestros conocimientos para el beneficio de nuestra sociedad.

Con esta experiencia en el Papalote, logré un nivel de conciencia sobre algunos Valores Humanos que tenía o necesitaba obtener para diferentes situaciones. Primero la responsabilidad, me refiero a realizar mi Servicio Social, ya que era como un contrato, porque había hecho un trámite para cumplirlo bajo ciertos lineamientos en forma, orden y tiempo establecido.

La solidaridad, ya que para trabajar como guía educativo se necesita un trabajo en equipo de todo el personal, para ofrecer un buen servicio a los visitantes del museo; y respeto hacia nuestros compañeros en su forma de trabajar, pero también hacia nosotros mismos, había ocasiones en que los visitantes pensaban que por pagar por un servicio tenía derecho de exigir las cosas y hablarnos con mal tono, requeríamos de la tolerancia, sólo les respondíamos con una sonrisa y amablemente, y en ocasiones lográbamos que

hasta cambiaran su semblante. Mi deber, era hacer pasar un buen día a los visitantes, no sólo que se divirtieran sino que aprendieran de todo lo que nos rodea en el mundo.

Todo el tiempo hablamos, y nuestras palabras deben ser veraces, la veracidad la utilizamos en todo momento, no podemos dar información errónea, ya que nuestro objetivo es crear un aprendizaje significativo, y si no comenzamos una buena cadena de aprendizaje lo que le siga es infructuoso. Así, que no podemos inventar nada, lo mejor es ser humilde y sino sabemos algo, lo digamos e investiguemos la respuesta, nadie puede saberlo todo.

En cuanto a la justicia, no solo es hacer respetar los derechos de todos, sino que consiste en ser justo, obrar con respecto a otro, de manera proporcionada a sus méritos; una vez unos niños discutían por su turno en la fila, yo solamente les pedí que me explicaran qué pasaba, y mientras hablaban sólo resolvieron su problema, sin que yo me impusiera con una solución.

A unos días de comenzar mi Servicio Social logré tenerle amor a lo que estaba haciendo, no porque fuera obligatorio o algo así, sino porque me gustaba y creo que no hay mejor trabajo que hacer lo que te gusta y disfrutarlo. Yo tenía la libertad de escoger donde y en que exhibición estar y los aprovechaba. Pero era mejor para los visitantes que tenían la libertad de recorrer el Museo en la forma, orden y tiempo que desearan. La libertad nos da paz y tranquilidad.

De esta manera creo que, debemos trabajar con los valores humanos ya que son cualidades indemnes de cada persona que nos enriquece.

## V. REFLEXIÓN PERSONAL

Trabajar en Papalote Museo del Niño me permitió conocer a mucha gente, de diferentes edades y lugares del país o de otros países. Como persona, tan iguales y tan diferentes a mí. Como pedagoga, sé que existe un campo laboral infinito, por ejemplo: en escuelas como maestra de niños pequeños o universitarios, en empresas con personas adultas en su mayoría, o hasta educación para adultos (que por la experiencia que he tenido hay personas de la tercera edad que sólo desean aprender a leer y escribir para hacer su testamento). En este museo conviví con todo tipo de gente, con pocas o muchas personas. No me creo que tenga toda la experiencia del mundo, pero me siento capaz de trabajar ante cualquier situación.

Al principio creía que se me haría largo el tiempo de servicio, pero ahora que terminé, me doy cuenta que brindar esta prestación a la sociedad, me deja una gran satisfacción como persona y como profesional. Recuerdo que había días que terminaba muy cansada cuando había muchos visitantes, que se me cerraba la garganta de tanto hablar, pero cuando platicaba sobre como había estado mi día, recordaba las sonrisas de los niños y lo bien que lo habían pasado. En ocasiones, cuando terminaba mi turno me cambiaba de ropa, me dirigía hacia la salida, y había niños que me gritaban desde su autobús ¡Adiós Alma!, ¡Adiós Cuate!, y asumo que habían disfrutado su visita y mis juegos, que por eso se acordaban perfectamente de mí.

Me despedí del Papalote con tristeza por las amistades que había hecho y que ahora difícilmente volvería a ver con tanta frecuencia, y porque disfrutaba lo que hacía, cada día era nuevo porque cada día eran personas diferentes con las que trabajaba. Pero me fui con la satisfacción de realizar un trabajo agradable con el que hice feliz a miles de niños. Ahora me es más fácil, captar la atención de los

niños inquietos y hacer que algunas personas olviden sus problemas y sonrían por un momento.

### **A manera de cierre**

Finalmente, ahora que estoy redactando este informe, reviso mis objetivos que me planteé al inicio y veo que logré cumplirlos, puse lo que me formulé hacer en beneficio para los demás, y sin pretenderlo, siento que fue en beneficio para mí.

Este Servicio Social, fue un conjunto de actividades de carácter benéfico temporal a través de un trabajo directo mediante la aplicación de mis conocimientos, lo cual me permitió adquirir experiencia práctica de características sociales, económicas, técnicas, profesionales, personales y espirituales contribuyendo a la solución de problemas, a la vez que logre cumplir con el compromiso moral con la sociedad.

# ANEXOS

# RECONOCIMIENTO DE CUATE DEL MES



## Papalote • Museo del Niño

Otorga el presente diploma

a: Alma Angélica Olvera Martínez

*Por ser el mejor cuate del mes*  
**Enero, 2009**

**M. en M. Maribel Ibarra López**  
Directora General Adjunta de Programas Educativos











## BIBLIOGRAFÍA

- ALDEROQUI Silvia. *Museos y escuelas: socios para educar*. Editorial Paidós Argentina. Diciembre 1996.
- ALCALÁ, M. DOLORES *El lenguaje del cuerpo y su conocimiento*. Editorial Obelisco, Barcelona, 2000.
- BALLY, Gustav. *El juego como expresión de libertad*. Fondo de Cultura Económica. México 1964.
- CALERO Pérez, Mavilo. *Educación Jugando*. Grupo editorial Alfaomega. México 2003
- FORGIONE José D, *Antología pedagógica universal*. El Ateneo. Buenos Aires Argentina 1986, Tomo II
- GARDNER, Howard. *La Teoría de las Inteligencias Múltiples*. Editorial Fondo de Cultura. México 1987.
- HAGSTROM, Julie. *Juegos con niños*. GEAC, Barcelona, 1984.
- LLEIXA, Teresa. *Juegos sensoriales y de conocimiento corporal*. Ed. 2a. Paidó Tribo. España, 1995
- MONTESSORI, María. *El niño. El secreto de la infancia*. Ediciones Araluce. Barcelona 1937.
- MOOR, Paul. *El juego en la educación*. Herder, Barcelona 1972.
- PLAN de Estudios de la Carrera de Pedagogía en la Facultad de Estudios Superiores Aragón, UNAM. México 2002
- PUJADAS Muñoz, Juan Carlos. *El Método Biográfico: El uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, 1992. pp. 13
- REGLAMENTO General del Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, Publicado en la Gaceta UNAM 8ª Época Volumen 1º. No. 46 Ciudad Universitaria
- REGLAMENTO Interno de Servicio Social aprobado por el H. Consejo Técnico de la Facultad de Estudios Superiores Aragón

- TORBERT, Mariane. *Juegos para desarrollo motor: crecimiento integral para todos los niños con o sin problemas*. PAX México, 1985.
- TRIGO, Eugenia. *Juegos motores y creatividad*. Ed. 2ª. Paidós Tribo. España, 1992
- WINN Ralph. *Enciclopedia de educación infantil*. Editorial Paidós. Buenos Aires, Argentina. 1944. Volumen 1
- CUADERNOS DEL PAPALOTE MUSEO DEL NIÑO
- PAGINA OFICIAL DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGON
- <http://www.aragon.unam.mx/ensenanza/licenciaturas/pedagogia/titulacion/index.html>
- <http://www.aragon.unam.mx/ensenanza/licenciaturas/pedagogia/titulacion/pdf/servicio.pdf>