



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA

PAPALOTE MUSEO DEL NIÑO COMO ESPACIO DE  
CONVIVENCIA Y COMUNICACIÓN DE LA CIENCIA,  
LA TECNOLOGÍA Y EL ARTE.  
UN MANUAL DE INDUCCIÓN

## TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PRESENTA

EDGAR FERNANDO KARAM TAPIA

ASESORA:

DRA. FRANCISCA ROBLES



CIUDAD UNIVERSITARIA

2010



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.

**Papalote Museo del Niño**  
**como espacio de convivencia y comunicación**  
**de la ciencia, la tecnología y el arte.**  
**Un Manual de Inducción**

### **A mi Madre**

**No tengo palabras para expresar todo el apoyo, confianza y dedicación que recibí de ti. Gracias por impulsarme a seguir siempre adelante, pese a todas las adversidades y tropiezos. Gracias por ser un ejemplo de vida. Gracias por darme tu amor y contagiarme de tu alegría, pero sobre todo gracias por darme la vida.**

### **A mi Hermanos**

**Infinitamente agradezco a todos ustedes que siempre velaron por mí desde niño y me impulsaron a seguir siempre adelante aún cuando hubo algunas dudas y tropiezos. Hoy también gracias a ustedes me lleno de orgullo al dedicarles esta realidad tan hermosa que me han permitido alcanzar: mi formación profesional.**

### **A Maribel y José Luis**

**Les agradezco por ser parte de mi proceso de formación personal y profesional, por motivarme a seguir siempre adelante con su ejemplo y permitirme concluir este proceso que hoy es una realidad.**

## **INDICE**

### **Introducción**

#### ***Capítulo 1. Origen de Papalote Museo del Niño. La organización***

##### **1.1 Origen de Papalote Museo del Niño**

##### **1.2 Estructura organizacional**

##### **1.3 La comunicación Interna en Papalote Museo del Niño**

#### ***Capítulo 2. La Interactividad como eje del museo de acción***

##### **2.1 El museo como espacio de convivencia e interacción**

##### ***2.1.1 El Juego como Herramienta Principal***

##### **2.2 El museo como espacio de comunicación**

##### ***2.2.1 El museo como espacio de la comunicación de la Ciencia, la Tecnología y el Arte***

##### ***2.2.2 La ciencia, la tecnología y el arte a través de las zonas temáticas del museo***

##### **2.3 Los cuates como facilitadores de la convivencia y la comunicación**

##### **2.3.1 Los beneficios que reciben los cuates**

#### ***Capítulo 3. Manual de Inducción de Papalote Museo del Niño. Gerencia de Servicios Educativos***

##### **3.1 Difusión del Programa de “Cuates”**

##### **3.2 La Selección de los “Cuates”**

##### ***3.2.1 La entrevista***

##### ***3.2.2 La audición***

##### **3.3 La capacitación de los “Cuates”**

##### ***3.3.1 La capacitación Inicial***

##### ***3.3.2 La capacitación Continua***

##### **3.4 La Operación**

##### ***3.4.1 El acceso al museo para iniciar labores***

##### ***3.4.2 Pase de lista, asistencias y faltas de los guías Escolares***

##### **3.5 La Supervisión**

**3.5.1 *La supervisión en la apertura del museo***

**3.5.2 *La supervisión en la recepción de grupos***

**3.5.3 *La supervisión en la Atención en el Servicio***

**3.5.4 *La supervisión en la prevención de accidentes o problemas***

**3.6 La Evaluación**

**Conclusiones**

**Fuentes Bibliográficas**

**Anexos**

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad se pueden encontrar muchas alternativas en cuanto a espacios dedicados a niños, sean de diversos tipos, como deportivos, ecológicos, didácticos, educativos o simplemente de entretenimiento, la finalidad es abrir más lugares en donde los niños y las familias puedan convivir. Esto ha provocado que dichos espacios se preocupen por ofrecer una mejor calidad en los servicios que ofrecen por estar en un espacio cada vez más competitivo.

Desde hace más de quince años, Papalote Museo del Niño abrió sus puertas ofreciendo un espacio diferente en la ciudad de México, que tuviera como finalidad ofrecer a los niños y las familias ambientes de convivencia y comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte. Desde su origen hasta la actualidad, Papalote ha sido un museo que ha recibido a más de quince millones de personas, las cuales lo han visitado con diferentes objetivos en su vista, como aprender algún tema de ciencia, conocer exposiciones artísticas o simplemente divertirse con familiares o amigos. Esto lo convierte en el segundo museo más visitado en la ciudad de México, después del Museo de Antropología e Historia.

El poder realizar un estudio sobre lo que es Papalote Museo del Niño como espacio de convivencia y comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte, por medio de los Servicios Educativos que ofrecen los guías escolares, me va a permitir dar a conocer la forma de operar el museo en esta área, así como sus proyectos sociales que benefician a grupos con necesidades socio económicas y culturales, enmarcando temas de ciencia, tecnología y arte, sin dejar de apreciar la parte integradora y de convivencia social.

Una de las fortalezas que Papalote Museo del Niño tiene, es la de poder mantener a lo largo de sus más de quince años una marca reconocida a nivel nacional e internacional en cuanto a museos para niños se refiere. Papalote Museo del Niño se ha mostrado como un espacio innovador, que actualmente

asesora a diversos gobiernos estatales o municipales e incluso a países de Centroamérica para crear centros de ciencia, tecnología y arte, en su mayoría dedicado a niños.

La confianza de algunas empresas nacionales y trasnacionales que le tienen al museo, le ha ayudado a seguir creciendo a esta Asociación Civil para sus programas de patrocinio tanto a niños de escuelas de escasos recursos como a la creación de exhibiciones y proyectos de exposiciones temporales, para seguir creciendo en la actualización e innovación de servicios que se ofrecen en dicho espacio.

Papalote Museo del Niño ha logrado sus metas y objetivos por medio del aprendizaje autónomo en muchos de sus procedimientos, los cuales han provocado tener errores y aciertos. Gran parte de la experiencia adquirida en la operación de los Servicios Educativos, se ha generado al tener que satisfacer las necesidades del personal interno, en su mayoría la que se genera de los guías escolares, para poder atender la demanda de los servicios que los visitantes requieren, esto se refleja constantemente como un área de oportunidad que el museo requiere.

Una debilidad radica en la autonomía que tiene dicha institución, la cual al ser una Asociación Civil, y no tener un subsidio permanente por parte de una instancia gubernamental o una empresa fija, tiene que buscar su autosuficiencia en los ingresos que obtiene de su taquilla, obligándola a salir del marco del costo de los accesos de los museos de dependencias gubernamentales ya que al ser un museo y compararse con otros museos de la ciudad o del país, parecieran elevados en comparación con los costos que Papalote tiene, sin embargo al hacer una comparación con museos similares de otros países, podemos comprobar que es un costo muy parecido e incluso más económico, no sucede así cuando se compara con los museos locales, provocando que mucha gente no tenga un fácil acceso a este tipo de servicios.

Se podría considerar que una amenaza para esta institución, consiste en la gran competencia que ha surgido en los últimos 10 años referente a espacios



para niños, que ofrecen ambientes de convivencia, ya que en la actualidad las familias buscan espacios de esparcimiento para convivir y en muchas partes se ofrecen actividades que les permiten incluso involucrarse en actividades recreativas, culturales, de ciencia e incluso de tecnología.

En algunas delegaciones o municipios, se realizan actividades o se crean más espacios que surgen dedicados a los niños y familias con temas ecológicos o de convivencia con la naturaleza, creando así una oferta atractiva y de mayor competencia como opción para los fines de semana.

Sin embargo Papalote museo del Niño es un espacio que sigue ofreciendo innovación y una gran oferta de actividades para niños y para gente de todas las edades, lo que lleva a tenerlo posicionado en los museos más visitados del país.

Al estar laborando por más de doce años en dicha institución, me da la confianza para poder hacer un trabajo de investigación sobre lo que es Papalote, como ha ido creciendo y que está ofreciendo como espacio público dedicado a la convivencia, la comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte, convirtiéndolo así en un espacio multidisciplinario, que ha llegado a millones de personas que lo han visitado en la ciudad de México y a través de sus proyectos de museos itinerantes que han acercado esta opción de museo interactivo a los grupos sociales que por su condición socioeconómica, difícilmente podrían haber llegado hasta la ciudad de México

En esta tesina se desarrolló una investigación que permitió acercarnos a lo que es un manual de inducción para el área de Servicios Educativos de Papalote Museo del Niño, ya que en la actualidad, el museo no cuenta con un Manual de Inducción para la persona que dirige a los guías escolares y que a su vez nos muestre como se ha documentado los procedimientos de su programa de Servicios Educativos para los Guías Escolares llamados Cuates, desde su difusión y reclutamiento de los jóvenes, pasando por su capacitación inicial y continua y terminando por las actividades básicas que se requieren en la operación de dicha área, para que nos permita ser un apoyo a los jóvenes

que buscan herramientas para laborar en actividades interactivas e incluso para aquellos responsables de programas educativos de museos o espacios de ciencia, tecnología y arte que laboran con jóvenes que son guías o monitores de dichos espacios.

El poder documentar los principales procesos operativos que se desarrollan en el área de la Gerencia de Servicios Educativos, nos permite enriquecer la experiencia para tener herramientas clave en la aplicación de las funciones de los puestos, lo cual el museo no tenía realizado. Muchas actividades que se han documentado por medio de formatos o datos estadísticos van desde el momento en el que se les invita a los estudiantes a realizar su Servicio Social en Papalote Museo del Niño, así como el proceso de selección y reclutamiento, mencionando uno de los momentos claves en la formación de los estudiantes, el cual es la capacitación inicial y cerrando en el proceso operativo para iniciar actividades dentro del museo.

Es importante señalar que los procedimientos para la operación del museo en el área de la Gerencia de Servicios Educativos, se han ido implementando como propuestas elaboradas como resultado de más de doce años de trabajo en el tema y en su mayoría han funcionado para un mejor control de actividades. Muchos de los procedimientos se llevan a cabo por medio de formatos impresos que ya se han estado aplicando y que permiten agilizar muchas funciones básicas y darle formalidad y presencia. Dichos documentos se encontrarán principalmente en los anexos y corresponden al capítulo 3, en el cual se concentran las actividades principales que nos permiten mostrar de manera más clara y precisa a los interesados en poder operar un museo interactivo o un espacio con condiciones similares y con jóvenes prestadores de Servicio Social.

El haber estudiado la carrera de Ciencias de la Comunicación, me permitió desarrollar mucho conocimiento relacionado con los medios, desafortunadamente no tuve la experiencia de tomar una especialidad en Comunicación Organizacional, lo cual me llevaría a entender de manera precisa la administración, control y desarrollo de muchas de las funciones que

actualmente realizo, sin embargo he tenido la oportunidad de prepararme adicionalmente para poder enfrentar muchos de los retos que actualmente tengo y que me permite poder plasmar en el Manual de Inducción.

Gracias a la tecnología con la que actualmente contamos, se tiene acceso a mucha información que complementa la formación de egresados que han dejado las aulas de la Universidad hace ya varios años, aunado a cursos y talleres que permiten complementar la formación necesaria para poder dirigir un área de Servicios Educativos de un museo como lo es Papalote, como es mi caso, el cual presento a continuación.

## **Capítulo 1. Origen de Papalote Museo del Niño. La organización**

En México el impacto del crecimiento de los museos de ciencia lo vimos reflejado en los años 90, aun cuando desde los 70 ya habían abierto sus puertas El Centro Alfa en la ciudad de Monterrey, el Museo de la Comisión Federal de Electricidad en la ciudad de México, y para 1992 inicia sus actividades el Universum en Ciudad Universitaria, sin embargo en los últimos 10 años en la Ciudad de México se han incrementado diversos espacios recreativos y culturales dedicados a la niñez, sin embargo hace más de 15 años difícilmente se podían ubicar museos enfocados a los niños, es por eso que surgió Papalote Museo del Niño como un espacio innovador dedicado a los niños y las familias, con la finalidad de ofrecer un espacio de educación no formal. En el presente capítulo, voy a dar a conocer de manera muy general los orígenes de este museo, de donde nace la idea, su consolidación como Asociación Civil, así como su estructura organizacional, enfocando esta última en gran medida al área de Servicios Educativos, ya que será el tema principal de la investigación.

### **1.1. Origen de Papalote Museo del Niño**

Iniciaba la década de los años noventa, cuando en un recorrido por el extranjero, la que fuera esposa del primer mandatario de la Nación del período de Lic. Carlos Salinas de Gortari 1988 – 1994, la Sra. Cecilia Ocellli, ubicó perfectamente el avance tecnológico de museos en otros países, *“la idea nació luego de que visito un museo tecnológico en Japón lo que vio lo comento con quien es la actual Directora del museo, la Lic. Marinela Servitje, y ella de forma entusiasta se puso a concretar el proyecto”*<sup>1</sup>

Fue así como en el año de 1990, un grupo de jóvenes empresarios decidió crear un espacio especialmente diseñado para los niños de México, donde tuvieran la oportunidad de aprender y divertirse al mismo tiempo. Dirigido por un Consejo Directivo y constituido como una Asociación Civil no lucrativa,

---

<sup>1</sup> MILENIO online, 2008-11-25, Sección de Cultura. –Entrevista a la Sra. Cecilia Ocelli-

registrado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como “Museo Interactivo Infantil A.C.”<sup>2</sup>, El Museo cuenta además, con una autorización otorgada por las autoridades mexicanas para recibir donativos deducibles de impuestos de los donantes, de acuerdo al oficio 363/52 del 18 de diciembre de 1990, expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Una de las primeras actividades fue constituir una asociación civil que le proporcionara un marco legal y administrativo de acción, a partir de ella, se crearon dos grupos de trabajo. El primero dedicó sus esfuerzos al desarrollo de la campaña de recaudación de fondos a la que respondieron un sinnúmero de jóvenes empresarios mexicanos, quienes hasta la fecha siguen colaborando, ya sea en el Programa de Patrocinio Escolar o en la Renovación del museo.

El segundo grupo se dedicó a la investigación y a la fundamentación teórica de los temas que conformarían los espacios educativos, esto implicó varias tareas, por un lado se visitaron otros museos del niño y de la ciencia, principalmente en Estados Unidos, Canadá y en algunos países de Europa. Como resultado de esas visitas se fue trazando poco a poco la imagen y el perfil del museo del niño mexicano.

Una segunda actividad de este grupo fue convocar a las universidades que tuvieran la carrera de Diseño Industrial, para que participaran en el desarrollo de prototipos de exhibiciones interactivas con las ideas que se trajeron del extranjero. Como resultado de esa convocatoria, la Universidad Autónoma Metropolitana obtuvo los mejores resultados. Del total de las exhibiciones con las que se cuenta, el 25 % se compraron a museos internacionales y el 75 % las desarrollaron los diseñadores mexicanos.

El museo se creó en *“un terreno de 24 mil metros cuadrados, donado por lo que fuera en aquel entonces el Departamento del Distrito Federal, el espacio era ocupado por las instalaciones de la antigua Fábrica Nacional de Vidrio”*,<sup>3</sup> la

---

<sup>2</sup> Registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de acuerdo al oficio 363/52 del 18 de diciembre de 1990.

<sup>3</sup> Documento “Reseña Histórica de Papalote, Museo del Niño”, Dirección General, diciembre de 2008.

cual tenía muchos años de haber cerrado por ser una fuente importante de contaminación.

Para la construcción y equipamiento de Papalote • Museo del Niño se realizó una campaña financiera en la que se recibieron donativos de empresas del sector privado y del sector gubernamental.

La Construcción del museo se baso en crear una convocatoria al concurso para el proyecto arquitectónico, el cual fue ganado y otorgado a “Legorreta Vilchis y Asociados S.C.”, la empresa a la que se le asignó la construcción fue a la empresa “Ingenieros Civiles y Asociados (ICA, Construcción Urbana).

El 10 de diciembre del año de 1991, se realiza la ceremonia de colocación de la primera piedra, en las instalaciones definitivas de Papalote • Museo del Niño. La obra arquitectónica que alberga este recinto, está compuesta por tres edificios que forma las figuras geométricas básicas que son: el círculo, el cuadrado y el triángulo, cada edificio se caracteriza por tener en su exterior un tapiz de mosaicos verdes, azules y amarillos, dando vida a uno de los puntos más pintorescos en la segunda sección del Bosque de Chapultepec, lugar que tradicionalmente ha sido un centro de reunión y esparcimiento para los habitantes de la ciudad de México.

Desde sus orígenes se pensó en asignarle un nombre acorde con las raíces mexicanas y que a su vez fuera familiar para los niños, fue entonces que se decidió denominarle *Papalote • Museo del Niño*, ya que en Náhuatl, “*Papalote significa Mariposa*” (de ahí que el logo sea una mariposa y no un Papalote. La mariposa es símbolo de libertad; el papalote está unido a la tierra por un cordel, al igual que ellos el museo viaja sin fronteras siempre ligados al mundo.

La mariposa es símbolo también de creación, tras un prolongado esfuerzo de metamorfosis. Papalote es un sueño que creció en la mirada de algunos

visionarios que hicieron realidad tal deseo. El nombre de los guías escolares es “Cuates, que en Náhuatl significa mi amigo ó mi sombra”<sup>4</sup>.

En la actualidad muchos museos que se han creado a después del nacimiento de Papalote han adoptado un modelo similar al obtener su nombre, teniendo relación con juegos o juguetes mexicanos, como lo muestra el siguiente cuadro<sup>5</sup>

<b>MUSEO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>APERTURA</b>
Rehilete	Pachuca, Hidalgo	1998
Zig - Zag	Zacatecas, Zacatecas	2004
Papagayo	Villahermosa, Tabasco	2005
Laberinto de las Ciencias y el Arte	SLP, San Luis Potosí	2008

Cuando se diseñaron las exhibiciones y se creó el área de Servicios Educativos, se inicio con la etapa de la investigación, en esta etapa se visitaron más de 20 museos en Estados Unidos, Canadá, Europa y América Latina. De esta forma se creó la propuesta educativa de Papalote la cual estaba centrada en ofrecer al visitante una experiencia lúdica, atractiva y novedosa, a través de los siguientes elementos:

Las exhibiciones interactivas como herramientas educativas a través de las cuales se representaban fenómenos físicos, naturales o sucesos de la vida diaria, su diseño involucraban la descripción de un concepto de manera clara y didáctica, fomentaban el aprendizaje por descubrimiento y funcionaba al ritmo que requiera el niño de manera agradable y divertida.

En el diseño de las exhibiciones y de los ambientes se consideraron las características propias de la cultura para definir *los cinco temas con sus*

---

<sup>4</sup> Traducciones al Náhuatl del “Compendio de Vocabulario” de Rodríguez Villegas Manuel, 18 –V- 2009. [www.aulex.org/es-nau](http://www.aulex.org/es-nau)

<sup>5</sup> “Currículo de Papalote”, Marzo 2009. Dirección General, Pág. 19, 20. Cuadro comparativo de nombres de algunos museos interactivos que tienen relación con juegos o juguetes mexicanos.

respectivos subtemas con los que abrió sus puertas el museo, los cuales fueron:

#### I. Nuestro mundo

- *Nuestra ciudad, nuestro país y nuestro mundo*
- *Fenómenos naturales*
- *Animales y plantas*
- *Cómo funcionan las cosas y las máquinas*

#### II. Cuerpo humano

- *El Cerebro y la memoria*
- *Mi cuerpo en acción*
- *Los sentidos*
- *Nacer, crecer y la salud*
- *Qué pasaría, si no pudieras...*

#### III Con-Ciencia

- *Ondas*
- *Luz, sombra y color*
- *Burbujas*
- *La energía*

#### IV. Comunicaciones

- *El lenguaje*
- *Cómo funcionan los sistemas de comunicación*
- *La informática*

#### V. Expresiones

- *Dibujo, pintura, escultura y arquitectura*
- *Teatro y literatura*
- *Música*
- *Talleres creativos y culturales*

Posteriormente se definieron las exhibiciones que deberían comprender cada tema y subtema. En esa época se proyectó un total de 205 exhibiciones. Inmediatamente se inició el proceso de diseño, producción y adquisición de exhibiciones. En junio de 1991 se montó un espacio de prueba con 25 exhibiciones. Para finales de 1991, el Museo contaba ya con 32 exhibiciones instaladas y en fase de prueba.



Al finalizar el año de 1992 el Museo contaba con 186 exhibiciones, muchas de las cuales se fueron rediseñando y algunas que no cumplieron con los requerimientos salieron de piso del área de prueba. Durante este proceso un 30% de las exhibiciones se adquirió en el extranjero y 70% fueron realizadas por diseñadores nacionales contratados y coordinados por Papalote Museo del Niño. Durante 1992 se continuó la campaña financiera, formalizando un total de 180 donativos. Con ello se cubrieron los gastos de las exhibiciones y parte de la construcción, para ello realizaron 3 grandes eventos de recaudación de fondos, el 10 de mayo 1992 se efectuó un concierto en el Auditorio Nacional con Juan Gabriel. En mayo del mismo año con el objeto de obtener donativos, se llevó a cabo la construcción de una gran Bandera con bloquitos de Lego. En el mes de noviembre de 1992 se realizó otro concierto en el Auditorio Nacional, ahora con el artista Luis Miguel. Se llevaron a cabo diversas acciones promocionales, tales como el "Festival de las Artes" y algunos concursos de pintura. También se organizaron diversos eventos con empresarios y embajadas para la obtención de fondos.

Para octubre de 1993, se contaba ya con 290 exhibiciones, en esa fecha se inicia con el montaje y la ambientación de las exhibiciones, de igual forma se obtiene el registro de marcas y patentes, y otros elementos de la propiedad industrial y autora del propio Museo, se establecen las políticas de operación tales como precios de boletos, horarios y reglamentos, se contrata a la empresa Ticket Master para el manejo de los boletos y ventas anticipadas, también se recluta, selecciona y capacita al nuevo personal que llevará cabo la operación del Museo.

Para la inauguración del museo se contó con la presencia del presidente de la República de ese período, con el Lic. Carlos Salinas de Gortari, asistieron cerca de 2,000 invitados, previamente se diseñó la campaña de Imagen para radio, televisión y prensa así como múltiples entrevistas con los diversos medios de comunicación, nacionales e internacionales.

Actualmente, Papalote es una institución autosuficiente. *“El museo genera el 92% de sus ingresos a través de sus admisiones; ingresos obtenidos*

*tanto de la renta del área de concesiones como de la tienda, así como de asesoría y venta de exhibiciones a otros museos. Con estos recursos se cubre el 100% de los gastos de operación. El 8% restante, corresponde a donativos<sup>6</sup> que se reciben para el desarrollo de nuevos proyectos.*

El museo ha recibido desde que abrió sus puertas hace más de 15 años hasta la fecha a dos tipos de público, de lunes a viernes la mayoría del público son escuelas públicas y privadas así como instituciones de dependencias gubernamentales o de asistencia privada y los días de festivos, de vacaciones y fines de semana, la mayoría del público son familias de la zona conurbada, del interior de la República e incluso del extranjero. **Véase anexo 1 y 2**, en donde se presentan los cuadros informativos con la cantidad de visitantes de escuelas y familias que han visitado el museo del 8 de noviembre de 1993 al 31 de diciembre del 2008.

## **1.2. Estructura organizacional**

En una asamblea del 29 de junio de 1993 se establece que el museo tenga un patronato constituido por más de 20 empresarios interesados en la misión y objetivos del proyecto, tanto que hasta la fecha algunos de ellos siguen perteneciendo a éste. En el año 2007 se nombra al Lic. Héctor Hernández Pons Torres como Presidente del Consejo y desde mediados del 93 el Patronato decide nombrar a uno de sus miembros como Director General, la Lic. Marinela Servitje de Lerdo de Tejada, quien se ha caracterizado por haber formado un gran equipo impulsado por alcanzar los objetivos y cumplir día a día la misión del museo.

En la actualidad, en Papalote laboran 186 colaboradores de tiempo completo, los cuáles son los responsables de la administración, operación y mantenimiento del museo. Están encabezados por una Dirección General y distribuidos en cinco direcciones: Dirección General Adjunta de Programas Educativos, Dirección General de Administración y Finanzas, Dirección de Personal, Dirección de Desarrollo y Dirección de Proyectos. **Véase Anexo 3 y**

---

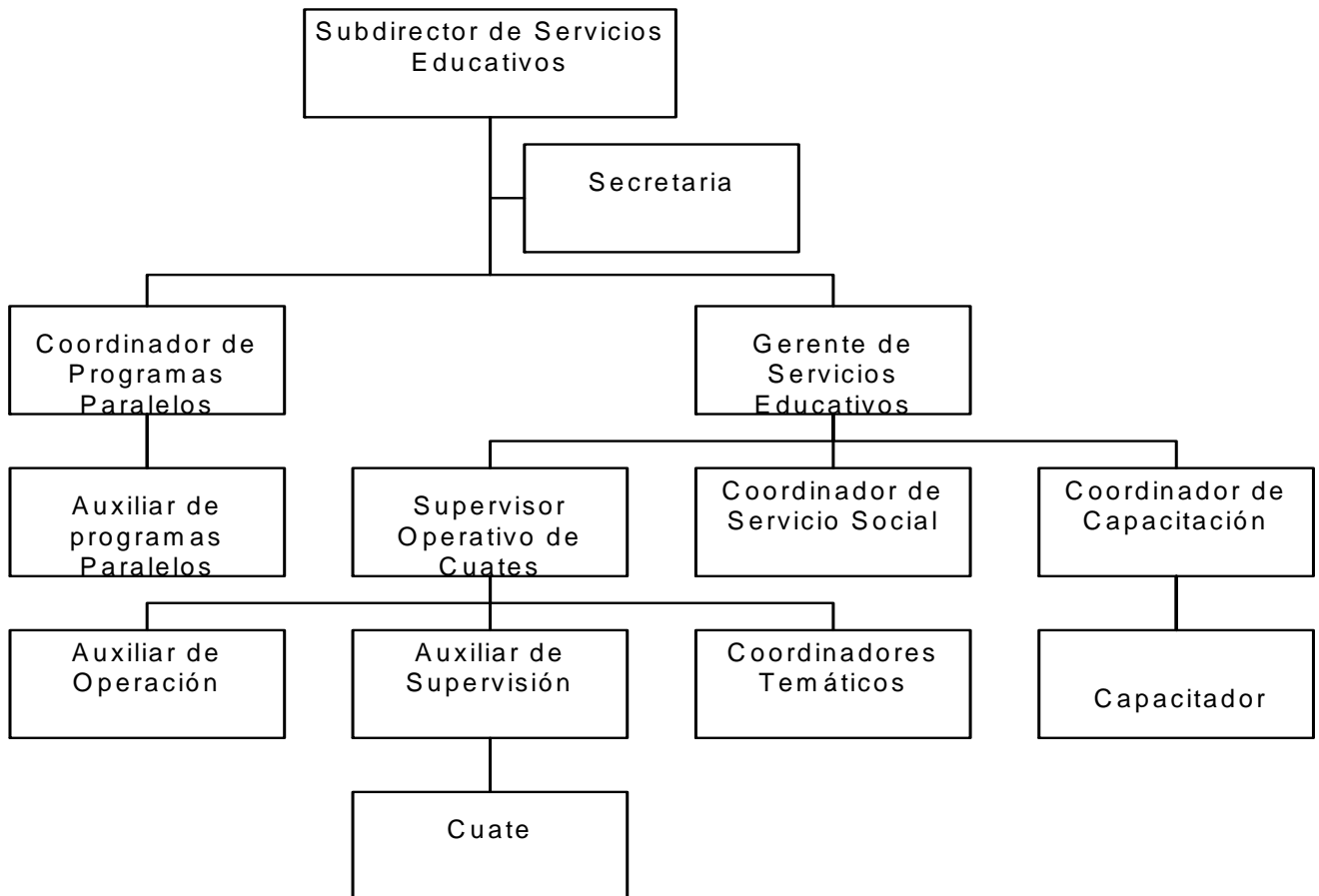
<sup>6</sup> Informe anual 2008, Papalote Museo del Niño, apartado de ingresos y egresos, Dirección General. pp. 34-39

4 en donde se presentan los organigramas de las áreas antes mencionadas. A la vez, un dinámico grupo de 300 jóvenes estudiantes colaboran como “cuates”, apoyando al público de todas las edades a comprender mejor las exhibiciones del museo.

**1.2.1 Estructura Organizacional de la Subdirección de Servicios Educativos**

Para efectos de esta tesina, se especifica la estructura organizacional de la Subdirección de Servicio Educativos a la cual pertenecen los cuates.

**Organigrama Subdirección de Servicios Educativos<sup>7</sup>**



<sup>7</sup> Fuente. Manual de Procedimientos de la Dirección de Personal de Papalote Museo del Niño 2008

## Descripción de puestos<sup>8</sup>

Nombre del Puesto: Subdirector de Servicios Educativos

- Objetivo del Puesto: Administrar los servicios educativos que Papalote ofrece a través de su personal operativo, manteniendo los estándares de calidad en el servicio a los visitantes.
  
- Responsabilidades y Funciones:
  1. Administrar los recursos asignados para capacitación, operación del programa de Guías Escolares, desarrollo de materiales educativos, así como, de programas paralelos.
  2. Establecer y autorizar convenios y relaciones estratégicas con Instituciones Educativas que aporten jóvenes estudiantes a los programas de servicio social de Papalote, administrando y evaluando la correcta selección y operación del programa de Guías Escolares.
  3. Administrar el desarrollo de los proyectos educativos que Papalote activa fuera de la institución, como pueden ser la capacitación externa, asesorías y servicios educativos a la sociedad, coordinando con la Dirección General Adjunta de Programas Educativos (DGAPE), la selección, desarrollo y ejecución de proyectos educativos.
  4. Desarrollar y/o validar los convenios (no comerciales) que firma Papalote con Instituciones Educativas, Asociaciones Civiles, Fundaciones para el desarrollo de los objetivos educativos.
  5. Mantener reuniones semanales con la Subdirección de Exhibiciones y con la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento, para asegurar la óptima funcionalidad operativa de Papalote.
  
- Puestos que le reportan:
  1. Gerente de Servicios Educativos
  2. Coordinador de Capacitación
  3. Coordinador de Programas Paralelos

---

<sup>8</sup> Manual de Organización de Papalote Museo del Niño 2008, Dirección de Personal.

- Puestos al que reporta:

1. Dirección General Adjunta de Programas Educativos

Nombre del Puesto: Gerente de Servicios Educativos

- Objetivo del puesto: Planear, organizar, administrar y controlar los recursos humanos y materiales del área, de acuerdo a la misión, visión y objetivos estratégicos establecidos en Papalote, Museo del Niño, asegurando la correcta operación y atención a los visitantes.
- Responsabilidades y Funciones:
  1. Realizar el cronograma de actividades del área para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
  2. Planear la distribución de los Guías Escolares en las exhibiciones, en base a la revisión de anomalías detectadas en las exhibiciones, dando seguimiento al estado de éstas, y de acuerdo a las necesidades del Museo, mientras supervisa la calidad de las actividades que realizan los Guías dentro del Museo.
  3. Realizar reuniones periódicas con Supervisores, Auxiliares de Operación y Auxiliares de Supervisión para resolver problemas o proporcionar información relacionada con el trabajo en piso.
  4. Supervisar la apertura de los turnos y la recepción de los grupos escolares.
  5. Realizar recorridos frecuentes a piso, en los diferentes turnos, tomando decisiones en conjunto con Relaciones Públicas y Megapantalla.
  6. Autorizar altas, bajas y asistencias de Guías y canaliza la documentación a la Dirección de Personal.
  7. Dar seguimiento a las asistencias de los Cuates para optimizar su distribución.
- Funciones del sistema de gestión de la calidad:
  1. Monitorear periódicamente los indicadores, estableciendo las acciones pertinentes para mejorar su desempeño.

2. Dar cumplimiento a la política de calidad y objetivos de calidad, asegurando el involucramiento y participación del personal en todas las actividades requeridas.
3. Realizar reuniones con el personal a su cargo para evaluar los resultados obtenidos en la gerencia y tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora.
4. Mejorar la satisfacción del cliente.
5. Participar activamente en el proceso de auditorias.
6. Evaluar la competencia y el desempeño del personal a su cargo de acuerdo a los criterios establecidos en los procedimientos aplicables.
7. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Participar activamente en las juntas de revisión de la dirección o en la generación de información, atendiendo oportunamente los compromisos que de ellas se deriven.
9. Fomentar el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deriven de la ejecución de auditorias internas y aquellas que surjan por la necesidad en la operación cotidiana

▪ Puestos que le reportan:

1. Coordinador de Capacitación
2. Coordinación de Servicio Social
3. Supervisor Operativo de Cuates

▪ Puestos al que reporta:

1. Subdirección de Servicios Educativos

*Nombre del Puesto:* Coordinador de Servicio Social

- Objetivo del Puesto: Planear, organizar y coordinar todas las actividades relacionadas con reclutamiento y selección de Guías Escolares, para asegurar que el Museo cuente con la cantidad y calidad necesaria de Guías, a través de convenios con diversas instituciones.

- Responsabilidades y Funciones:
  1. Elaborar el programa de difusión, reclutamiento y selección de los Guías y asegurar su cumplimiento, estableciendo los periodos durante el año en los que tendrá lugar, así como las actividades a realizar.
  2. Identificar y establecer convenio con Instituciones Educativas que cumplan con las necesidades del Museo para la prestación de servicio social, con el objetivo de elaborar convenios y obtener candidatos para la realización del servicio social o apoyo administrativo en las diferentes áreas del Museo.
  3. Visitar a las Instituciones Educativas seleccionadas para la presentación del programa de servicio social, y una vez establecido el convenio, para entrega de reportes de seguimiento del programa de servicio social.
  4. Dar seguimiento al trámite de servicio social de cada uno de los Guías y prestadores en otras áreas del Museo, elaborando cartas de aceptación y término de servicio social, estableciendo reuniones informativas con los Guías relacionadas con el proceso de Servicio Social.
  5. Controlar las altas y bajas de Guías, así como elaborar y canalizar la nómina de la Gerencia de Servicios Educativos a la Dirección de Personal, manteniendo actualizada la base de datos, recibiendo y organizando los expedientes de prestadores de servicio social.
  6. Controlar las asistencias, faltas y retardos de los Guías y entregar el reporte al Gerente de Servicios Educativos, así como llevar el control de las faltas y suplencias.
  7. Elaborar los gafetes y controlar los botones o distintivos de los patrocinadores del mes que portan los Guías.
  8. Programar a los Guías en los eventos realizados fuera de los turnos establecidos.

- Funciones del sistema de gestión de la calidad
  1. Monitorear periódicamente los indicadores, estableciendo las acciones pertinentes para mejorar su desempeño.
  2. Dar cumplimiento a la política de calidad y objetivos de calidad, asegurando el involucramiento y participación del personal en todas las actividades requeridas.

3. Realizar reuniones con el personal a su cargo para evaluar los resultados obtenidos en la gerencia y tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora.
4. Mejorar la satisfacción del cliente.
5. Participar activamente en el proceso de auditorias.
6. Evaluar la competencia y el desempeño del personal a su cargo de acuerdo a los criterios establecidos en los procedimientos aplicables.
7. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Participar activamente en las juntas de revisión de la dirección o en la generación de información, atendiendo oportunamente los compromisos que de ellas se deriven.
9. Fomentar el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deriven de la ejecución de auditorias internas y aquellas que surjan por la necesidad en la operación cotidiana

- Puestos que le reportan: N/A

- Puestos al que reporta:

1. Gerencia de Servicios Educativos

Nombre del Puesto: Capacitador

- Objetivo del puesto: Capacitar a los Guías Escolares del Museo para una formación competente y para el óptimo desempeño de sus funciones en cuanto a contenidos de temas de las diversas áreas del Museo.

- Responsabilidades y Funciones:

1. Revisar y actualizar los contenidos de capacitación para cada una de las exhibiciones en la zona a la que está asignado, así como operar las exhibiciones de dicha zona.
2. Apoyar en la planeación de la capacitación, elaborando el material didáctico, e impartiendo la capacitación, tanto de manera inicial como continua.



3. Apoyar en el reclutamiento y selección de los Guías Escolares de nuevo ingreso.
4. Apoyar en piso a los Guías Escolares, evaluándolos durante su actividad en el Museo y detectando áreas de oportunidad.
5. Capacitar sobre los talleres temporales asignados a zonas específicas, así como de manera externa sobre Exhibiciones Itinerantes.

- Funciones del sistema de gestión de la calidad

1. Participar en la obtención de información de los indicadores.
2. Dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad.
3. Participar activamente en el proceso de auditorías.
4. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Apoyar en la implementación de acciones encaminadas a mejorar la satisfacción del cliente.
6. Participar en el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deriven de la ejecución de auditorías internas y aquellas que surjan por la necesidad en la operación cotidiana.

- Puestos que le reportan:

1. Cuates

- Puestos al que reporta:

- 1 Coordinador de Capacitación

Nombre del Puesto: Supervisor Operativo de cuates

- Objetivo del puesto: Asegurar por medio de la supervisión de la operación de piso, que el nivel de servicio proporcionado al visitante cumpla con las políticas establecidas en el Museo.
- Responsabilidades y Funciones:
  1. Asigna a los Guías a las exhibiciones antes de la apertura del Museo, y supervisa y coordina a los Guías que conforman el equipo de recepción de grupos.

2. Revisar que las exhibiciones estén en buenas condiciones para su operación y que los materiales y suministros estén completos y en buen estado antes de que ingrese el público al Museo, dando seguimiento durante la operación para oportuno suministro, asegurándose que al final de la operación sean entregados al área correspondiente.
  3. Da seguimiento a las actividades realizadas por los Guías dentro del museo, supervisando su desempeño.
  4. Participa y apoya en el proceso de capacitación continua y actividades de integración de los Guías, así como en normas de operación a seguir dentro del Museo, previo al inicio como a finalizar las operaciones del Museo.
  5. Recibe y canaliza los reportes de anomalías e incidencias de las exhibiciones y talleres a las áreas Correspondientes, así como las quejas o sugerencias de grupos escolares y público en general para solucionar o canalizar al área correspondiente.
  6. Auxilia a los visitantes si algún familiar o alumno está extraviado dando aviso oportuno a las áreas de apoyo.
- 
- Funciones del sistema de gestión de la calidad
    1. Monitorear periódicamente los indicadores, estableciendo las acciones pertinentes para mejorar su desempeño.
    2. Dar cumplimiento a la política de calidad y objetivos de calidad, asegurando el involucramiento y participación del personal en todas las actividades requeridas.
    3. Realizar reuniones con el personal a su cargo para evaluar los resultados obtenidos en la gerencia y tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora.
    4. Mejorar la satisfacción del cliente.
    5. Participar activamente en el proceso de auditorías.
    6. Evaluar la competencia y el desempeño del personal a su cargo de acuerdo a los criterios establecidos en los procedimientos aplicables.
    7. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. Participar activamente en las juntas de revisión de la dirección o en la generación de información, atendiendo oportunamente los compromisos que de ellas se deriven.
9. Fomentar el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deriven de la ejecución de auditorías internas y aquellas que surjan por la necesidad en la operación cotidiana

▪ Puestos que le reportan:

1. Cuates

▪ Puestos al que reporta:

1. Gerencia de Servicios Educativos

Nombre del Puesto: Coordinador temático

- Objetivo del Puesto: Coordinar y desarrollar propuestas relacionadas a la Sala temática.

▪ Responsabilidades y Funciones

1. Desarrollar y mejorar las actividades de la sala.
2. Conseguir a invitados especialistas en ciertas áreas, para pláticas con el público.
3. Coordinar la operatividad de la sala y verificar su adecuado funcionamiento, reportando cualquier falla, e identificando muestras que requieran nueva etiqueta.
4. Capacitar continuamente a los Guías Escolares.
5. Dar dinámicas al público en la sala y recorridos en algunas ocasiones.
6. Aumentar la colección de la sala.

▪ Funciones del sistema de gestión de la calidad

1. Participar en la obtención de información de los indicadores.
2. Dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad.
3. Participar activamente en el proceso de auditorías.

4. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Apoyar en la implementación de acciones encaminadas a mejorar la satisfacción del cliente.
6. Participar en el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deriven de la ejecución de auditorías internas y aquellas que surjan por la necesidad en la operación cotidiana

▪ Puestos que le reportan:

1. Cuates

▪ Puestos al que reporta:

1. Gerencia de Servicios Educativos

Nombre del Puesto: Auxiliar de Operación

- Objetivo del Puesto: Brinda apoyo a los supervisores en el seguimiento a la operatividad de las exhibiciones y al desempeño de los Guías Escolares.

▪ Responsabilidades y Funciones:

1. Registra la asistencia de los Guías Escolares, revisa el cumplimiento de los lineamientos establecidos de imagen (uniforme, presentación, limpieza), distribuye a los Guías en el Museo y participa en las reuniones informativas previas y posteriores a la operación del Museo, así como en el programa de motivación de los Guías.
2. Supervisión el funcionamiento y estado de las exhibiciones antes, durante y después el
3. horario de atención al público.
4. Reportar a la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento las anomalías detectadas en las exhibiciones que interfieran en su normal funcionamiento.
5. Solicita al almacén los suministros requeridos para la operación de las exhibiciones.
6. Responder a emergencias, accidentes e incidentes que se presenten.

7. Coordina bimestralmente la aplicación de la evaluación del desempeño de los Guías Escolares.
8. Actualiza el registro de las generaciones de Guías y apoya a la a la Coordinación de Servicio Social en las actividades de selección y reclutamiento de nuevos Guías.
9. Cubrir las funciones del supervisor durante su ausencia.

- Funciones del sistema de gestión de la calidad

1. Dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad.
2. Mejorar la satisfacción del cliente.
3. Proporcionar la información que le sea solicitada durante el proceso de auditorias internas.
4. Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora.
5. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Puestos que le reportan: N/A

- Puestos al que reporta:

1. Supervisor Operativo de Cuates

Nombre del Puesto: Auxiliar de Supervisión

- Objetivo del Puesto: Brindar apoyo a los supervisores en el seguimiento a la operatividad de las exhibiciones de la zona temática asignada y al desempeño de los Guías Escolares.

- Responsabilidades y Funciones:

1. Revisar diariamente el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el uniforme, imagen y atención al público de los Guías Escolares, dirigir las reuniones informativas a los Guías por zona, ubicarlos en las exhibiciones dentro del Museo, y apoyar en su capacitación de manera continua.
2. Revisar el funcionamiento y estado de las exhibiciones de la zona temática asignada antes, durante y después el horario de atención al público y

reportar a los supervisores las anomalías detectadas en suministros, equipos, entre otras, que interfieran con el adecuado funcionamiento de las exhibiciones.

3. Reportar a los supervisores las quejas y sugerencias de los visitantes.
  4. Evaluar diariamente el desempeño de los Guías Escolares.
- Funciones del sistema de gestión de la calidad
    1. Dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad.
    2. Mejorar la satisfacción del cliente.
    3. Proporcionar la información que le sea solicitada durante el proceso de auditorías internas.
    4. Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora.
    5. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Puestos que le reportan:
  1. Cuates
- Puestos al que reporta:
  1. Supervisor Operativo de Cuates

Nombre del Puesto: Cuate

- Objetivo del Puesto: Brindar apoyo a los visitantes dentro del Museo, de acuerdo a la Misión de Papalote Museo del Niño y proporcionando un servicio de calidad.
- Responsabilidades y Funciones:
  1. Proporcionar buen trato a visitantes del Museo, brindando dinámicas apropiadas en la exhibición, adecuándolas al público al que van dirigidas, y verificando mediante preguntas, el conocimiento adquirido por el visitante.
  2. Reportar anomalías en las exhibiciones a través del 4th D o Supervisor Operativo.
  3. Solicitar al área correspondiente los suministros necesarios para su exhibición.

- Funciones del sistema de gestión de la calidad
  1. Dar cumplimiento a la política y objetivos de calidad.
  2. Mejorar la satisfacción del cliente.
  3. Proporcionar la información que le sea solicitada durante el proceso de auditorías internas.
  4. Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora.
  5. Asegurar el cumplimiento y cuidado de la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad.
  
- Puestos que le reportan: N/A
  
- Puestos al que reporta:
  1. Supervisor Operativo de Cuates
  2. Auxiliar de Supervisión

### **1.3. La Comunicación interna en Papalote Museo del Niño**

Desde que Papalote abrió sus puertas hace más de 15 años, se vio en la necesidad de prepararse para recibir a un gran número de personas por medio de diversas áreas, las cuales debían estar en perfecta sincronía para poder ofrecer un excelente servicio de calidad, fue por ello que se diseñó un modelo de comunicación eficiente que permitía mantener a todos informados sobre los cambios en los servicios, capacidad de visitantes, atención y canalización de problemas con visitantes, etc. Ese modelo estaba basado en la comunicación entre responsables de áreas cada semana, por medio de reuniones, visualizándose como área administrativa y la parte que lo ejecutaba en la atención y servicio a los visitantes denominado área operativa.

Las reuniones semanales entre los directores responsables, permitían que a su vez la comunicación fluyera a los subdirectores y a los gerentes, pues cada semana después de haberse reunido el equipo directivo, cada uno de éstos convocaba a su equipo para informar de manera precisa los acuerdos tomados.

Desde que el museo comenzó su operación, el personal encargado de atender a los visitantes se vio en la necesidad de mantenerse comunicado para poder resolver muchas de las demandas del público que visitaba el museo, fue por eso que se implementó un modelo de comunicación vía radio de banda corta, con diversas áreas de servicio, como son la de los Guías Escolares llamados “Cuates”, la de Relaciones Públicas, la de ingeniería y mantenimiento, la de limpieza, seguridad, etc. para poder atender de manera inmediata algunos problemas, contratiempos, o necesidades básicas de grandes espacios que concentran gente.

Actualmente la comunicación interna ha mejorado lo suficiente para poder satisfacer las necesidades del público, él cuál día a día se hace experto en espacios con servicios de calidad de primera y eso obliga a mejorar en todos los niveles la comunicación entre todo el personal.

Las juntas semanales siguen siendo uno de los medios de comunicación interna más importantes ya que es ahí donde se deciden muchas de las acciones que se aplican tanto en la operación como en la administración del museo.

Adicional a esto se han implementado recursos que facilitan la comunicación inmediata como lo son el correo electrónico interno, el cual es asignado por un servidor del museo para poder proporcionar una cuenta personal a más del 70 por ciento de los colaboradores.

Otro recurso importante en el tema de la comunicación interna es el uso de extensión telefónica en cada oficina con sistema de grabación de mensajes para poder garantizar que si no se encuentra a la persona, se le pueda dejar una grabación para hacer más eficiente la comunicación.

Uno de los medios de comunicación interna que están comenzando a desaparecer es el de los memorandos o circulares impresos, ya que con el



tema de la ecología y el ahorro de papel, se están eliminando en un 80 por ciento y están siendo sustituidos por el correo electrónico.

Sin embargo la comunicación interna más relevante que puedo considerar en el equipo laboral de Papalote Museo del Niño es la de poder reunirnos con los colaboradores que atienden al público una vez por semana para poder escuchar y atender las necesidades de ellos para así poder cumplir con los objetivos de calidad en el servicio, esto nos permite detectar errores cometidos en la operación e incluso en la administración para poder corregirlos de manera inmediata y crear así un ambiente de comunicación interna agradable y enriquecedor.

Una de las actividades que refuerzan lo anterior es la de poder crear un buzón de comunicación interna que permite escuchar a los colaboradores de manera anónima y abierta en sus dudas y comentarios, respondiendo de manera inmediata para aclarar acciones o incluso aplicar recomendaciones que nos permitan mejorar los climas laborales para obtener un beneficio en general.

## **Capítulo 2. La convivencia y la comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte en Papalote Museo del Niño**

Los museos son una valiosa herramienta de comunicación. Un museo de tipo interactivo fomenta la curiosidad y el interés por los diversos temas que presenta, porque cuenta con los medios que facilitan e invitan a la libre experimentación.

Debemos entender que los museos de hoy se están consolidando cada vez más como *“instituciones preocupadas por constituir una verdadera oferta cultural, por competir conscientemente con otras alternativas y equipamientos culturales, con base a la originalidad de sus lenguajes comunicativos y la compenetración con las comunidades a las que se debe, y por transformarse así en un activo motor de la promoción y el recate cultural entre sus públicos, para que estos no sean solamente pasivos contempladores de los sucesos cotidianos”*.<sup>1</sup> En este capítulo, voy a dar a conocer de manera muy breve la manera de comunicar por medio de Papalote Museo del Niño, así como el manejo de la ciencia, la tecnología y el arte a través de la convivencia con los visitantes, dando un enfoque diferente de estos tres aspectos que están en la vida cotidiana y son muy fáciles de comprender por medio del juego y la interacción.

### **2.1. El museo como espacio de convivencia e interacción**

Una de las bases más importantes del Modelo Educativo de Papalote Museo del Niño, parte de que el visitante debe encontrar tanto aspectos lúdicos o recreativos , como propuestas educativas que apoyan la educación formal. Es importante señalar que lo anterior implica un proceso más profundo de intercambio ordenado y sistematizado que permite una transición del sentido común a la reflexión crítica y construcción del conocimiento por medio del juego y la convivencia, este proceso tiene como punto de partida la interrelación, de elementos con los intereses y necesidades del visitante, los cuales pueden ser alumnos, maestros, padres de familia, público en general, etc. Para esto se

---

<sup>1</sup> Documento Plan Ejecutivo para el Museo Interactivo de Xalapa, apartado “Propuesta Educativa”, tomado de la referencia: *Witker, R. México, 2001*

necesita cumplir con ciertos contenidos educativos, sin embargo se requiere de una adecuación y enriquecimiento al relacionar lo educativo con aspectos significativos y esto se puede cumplir gracias a la convivencia.

Lo anterior no es una técnica que se utilice para conseguir resultados, ni una táctica para hacer de los visitantes los amigos del museo ya que esto situaría al modelo como una manipulación, más bien el visitante y sus necesidades educativas y recreativas son retomadas por el museo para desarrollar un camino humanizado que permita su libertad y espontaneidad suficientes para que tomen sus propias decisiones a partir de sus intereses.

En los museos interactivos se busca propiciar la participación activa de los visitantes en su propio proceso educativo-formativo, lo que implica el diseño y la construcción de exhibiciones y ambientes de enseñanza que conlleven al auto aprendizaje, es decir, no sólo promover y enseñar contenidos si no que el museo sea capaz de generar procesos por medio de estrategias cognoscitivas para cumplir con este objetivo.

Para cumplir con la interacción y la convivencia entre el museo y los visitantes, es necesario tener exhibiciones atractivas e interesantes, que logren satisfacer las necesidades de las personas, así como un excelente programa educativo que contenga a guías o mediadores bien capacitados para el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Es importante mencionar el modelo de interacción y de convivencia de Papalote, el cual busca aprovechar el vínculo entre iguales, fomentando el trabajo en equipo, que permita el conocimiento, el respeto mutuo, la cooperación, la búsqueda de soluciones compartidas, y el sentimiento de referencia a un grupo de iguales.

Es a través de esta interacción que se deben generar actividades que tengan significado para la vida cotidiana de los visitantes y que puedan ser aprovechadas como medios para expresar y desarrollar su imaginación y fantasía, como instrumentos para comunicar su universo cultural y para lograr

la creación de vínculos con los programas educativos formales, de manera no formal.

### **2.1.1. El Juego como Herramienta Principal**

El juego es una de las principales actividades del niño; es su forma natural de expresarse y de relacionarse con el mundo que le rodea. En Papalote, se busca que la expresión del niño sea fomentada por el museo, pues es una forma efectiva de socialización del aprendizaje entre ellos, un recurso útil de evaluación para el museo y un canal de comunicación que guía a padres y maestros.

El juego es más complejo que el lenguaje verbal. El niño suele acompañar sus juegos con palabras, podríamos decir que el juego mudo casi no se presenta; se puede observar en los niños más pequeños que se divierten solos con sus juguetes, como en el juego organizado de los más grandes, en donde existe un diálogo con ellos mismos.

Los juegos dicen muchas cosas: fantasías, curiosidad, entusiasmo, diseño de estrategias, deseo de poder, interpretación, sorpresa, esfuerzo, deseo de convivencia, etc. A veces se reflejan sentimientos del niño, como pueden ser la timidez, el rechazo, la agresión, o el enojo hacia los adultos.

Cuando los niños juegan, descubren muchas cosas, es por eso que el juego tiene que ser abierto, de manera que por medio de esta actividad, el niño pueda llegar a comprender los sentimientos y actitudes. Moyles, menciona que *“El Juego puede ser exploratorio, libre o dirigido, pero el elemento esencial en cualquiera de sus formas debe ser el impulsar a los niños en su aprendizaje a partir del punto en el que se hallan y mediante un proceso de ensayo y error, en donde se trata al error como un proceso de aprendizaje vital en sí mismo.... Tanto adultos como niños juegan y, siempre que sea posible, resultaría beneficiosos para ambos que pudieran jugar juntos, logrando así una*

*mayor comprensión de los sentimientos, actitudes, diferencias y pensamientos de los otros*<sup>2</sup>

En el Coloquio de la Asociación Mexicana de Museos y Centros de Ciencia y Tecnología, llevado a cabo en la ciudad de Hermosillo Sonora, se entrevistó al Dr. John Falk, quien es fundador y director del Instituto para la Innovación en el Aprendizaje, una institución sin fines de lucro, establecida desde 1996, dicha institución se dedica a la investigación y desarrollo del aprendizaje, está enfocada a entender, facilitar y comunicar lo que llamamos aprendizaje libre, es decir aquel en el que la gente puede escoger qué, cuándo, cómo y dónde aprender. En dicho coloquio se le preguntó al Dr. Sobre - *El papel del juego como experiencia de aprendizaje?* - su respuesta fue: *“Es común oír decir: el juego es el trabajo de los niños. Actualmente hacemos distinción entre las palabras: - diversión y aprendizaje- . La verdad es que los niños, en particular, aprenden todo el tiempo. La forma en que los niños aprenden es el verdadero juego, divirtiéndose*<sup>3</sup>.

## **2.2. El museo como espacio de comunicación**

Se considera que un museo es un espacio de comunicación que tiene como objetivo específico “comunicar”. En este sentido, aunque cualquier espacio físico puede transmitir sensaciones e informaciones a quien lo observa, para ser tal espacio de comunicación requiere que quien lo posee o administra tenga interés real en gestionarlo como tal. Algunos simples ejemplos aclaran mejor la cuestión: Un simple almacén de objetos preciosos, por muy singulares que éstos sean, no es propiamente un espacio de comunicación, como no lo es un espacio natural hasta que quien puede administrarlo no decide convertirlo en un “parque natural” o “parque nacional”. Una fábrica en funcionamiento no es en sí un espacio de comunicación, pero cuando se le dota de circuitos de vista para estudiosos, consumidores o simples curiosos, pasa a convertirse en uno.

---

<sup>2</sup> J.R. Moyles, México, 1990

<sup>3</sup> Tomado del documento *“Notas de la Videconferencia” de la entrevista magisterial al Dr. John Folk, en el Coloquio AMMCCyT 2000*, año 2000, Hermosillo, Sonora.

Qué y cómo comunicar lo fija el tipo de proyecto de educación que se diseña para ello. Una escuela es un espacio de comunicación pero no puede llamársela propiamente “museo” porque la base de su proyecto educativo es de carácter formal. Un gran centro comercial, con su estudiada disposición de espacios para orientar a los clientes y favorecer el consumo, tampoco puede llamarse explícitamente “museo” porque su proyecto educativo, cada vez más estudiado, es de carácter informal. Es la naturaleza no formal del proyecto educativo, sus objetivos asociados y los medios diseñados para alcanzarlos, la que transforma el espacio en un museo, en el marco de una sociedad y una época determinadas. Son estas características particulares las que permiten individualizarlo frente a iniciativas similares y encuadrarlo a un tipo de generación determinada. Las demás características asociadas a la definición de museo que han ido acumulándose pueden considerarse accesorias y su ausencia en determinadas instituciones en nada influye sobre su caracterización como museos.

Muchas instituciones, públicas y privadas, que nunca habrían considerado la posibilidad de promover “museos”, liberadas de la necesidad conceptual de pensar en objetos, instalaciones o grandes inversiones, pueden erigir museos de nuevo tipo y aumentar así su oferta cultural. Los diseñadores de museos contemporáneos, liberados de las ataduras de la tradición, pueden y también sentirse más libres de introducir nuevos lenguajes de comunicación y aprovechar las posibilidades de las nuevas tecnologías, sin verse atados por la tradición de otras generaciones de museos. Lo que hace de una institución un museo y lo distingue de un centro comercial, es la gente que lo visita y lo que obtiene de la visita.

Podemos comprender como tradicionalmente los museos han cumplido con una función social que es la de resguardar colecciones y obras de arte, con el propósito explícito o implícito de reconstruir o narrar una o más etapas de la historia y de la cultura de un pueblo. En la actualidad *“los museos se han convertido en instrumentos de enorme trascendencia social ya que son los responsables de conservar, interpretar y difundir los bienes culturales y*

*naturales característicos de grupos culturales, con los cuales estos reconstruyen su propia memoria y proyectan su desarrollo futuro”.*<sup>4</sup>

Para seguir evolucionando y llevar a cabo su misión, los museos han ideado maneras nuevas de comunicarse con sus visitantes, basadas en la tridimensionalidad de los espacios físicos que los contienen y en las cualidades de los valores intrínsecos de los objetos con que se narran los argumentos temáticos de las exposiciones.

Hoy en día, considerando las características de los museos modernos, debemos darle paso a esta función social que han venido desarrollando estos recintos a lo largo de su historia. Se destaca la importancia de abrir espacios de calidad para el desarrollo rico en juegos, aprendizajes y diálogo. Por ejemplo, el museo interactivo permite fomentar la curiosidad y el interés por la ciencia por que cuenta con los medios que facilitan e invitan a la libre experimentación. Al hablar de museo interactivo debemos considerarlo como institución de educación no formal, que al cumplir su función social, guía las inquietudes de manera positiva y propone la crítica a la influencia que los medios de comunicación ejercen sobre las personas, así como a los mensajes de los que son objeto. Es un instrumento de comunicación. El papel del museo puede coadyuvar a que niños y jóvenes aprendan a analizar los mensajes que reciben para que sepan elegir y *“considerando que el público que asiste a este tipo de museos se compone mayormente de niños y niñas de entre 2 y 12 años”*<sup>5</sup>, debemos contemplar que tenemos en nuestras manos la responsabilidad de guiarlos de manera positiva, ya que en esta edad son más susceptibles y son fácilmente manipulables.

Como espacios de comunicación educativa, los museos interactivos modernos contribuyen a formar una conciencia crítica que ofrece herramientas para elegir y seleccionar los mensajes que reciben del medio social natural. El

---

<sup>4</sup> Documento Plan Ejecutivo para el Museo Interactivo Papagayo, apartado “Programas Educativos”, México, 2004

<sup>5</sup> Estudio realizado por BIMSA, No. de referencia 0434702, apartado “Investigación de Mercados”, México, 2003

conocimiento está en todas partes, pero hay que saber elegir cómo, cuánto y qué se quiere aprender.

### **2.2.1 El museo como espacio de la comunicación de la Ciencia, la Tecnología y el Arte**

Debemos considerar algunos antecedentes del surgimiento de los museos en el mundo para poder comprender la función social de los museos, así como su vínculo con la comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte.

La palabra museo se deriva del término griego *museion*, lugar de las musas. “El primer museo fue fundado en Alejandría, lugar de reunión para los eruditos y sabios”<sup>6</sup>; en ese recinto se enseñaba el uso de los instrumentos quirúrgicos y astronómicos.

Posteriormente y como producto de sus triunfos bélicos, los griegos regresaban a sus ciudades con reliquias y trofeos de guerra tales como esculturas monumentales y obeliscos, los que se colocaban a las afueras de los edificios y plazas públicas como muestra al pueblo de sus logros obtenidos. Esos edificios fueron poco a poco cobrando el carácter de lugares de reunión pública.

Durante la Edad Media los objetos de valor y reliquias se resguardaban en conventos e iglesias, ya que la vida artística y cultural se desarrollaba alrededor de los temas religiosos. Hacia los siglos XVIII y XIX, se formaron los primeros museos nacionales en Europa.

Durante el Renacimiento el nombre que se les asignó a los museos cuando se trataba de colecciones de objetos bellos y valiosos, fue el mismo sólo que traducido al latín: “museum”. Con el florecimiento de las artes y el humanismo, las colecciones se incrementaron fuertemente.

El primer museo moderno fue el de Luxemburgo que posteriormente se trasladó a Louvre. Ya para ese entonces, los museos tenían características

---

<sup>6</sup> Documento Base Museo del Niño Estado de Guerrero, apartado “Historia de los museos”, México 1997.



específicas, como la especialización de los temas y personal que se encargaba de los inventarios, de la conservación y la curaduría.

Los museos de ciencia y Tecnología de la actualidad, se encuentran aún evolucionando como una forma de comunicación, es común encontrar museos especializados en algún tema de ciencia que difícilmente pueden combinar el arte ya que de manera continua se identifican dos características importantes como son la representación de grandes conceptos científicos a través de exposiciones temáticas y la representación de exhibiciones interactivas, cada una representando una idea o concepto, que como un todo, son aisladas más que formando parte de una temática general.

Los centros de ciencia que tienen su antecedente en los museos tradicionales de ciencia y tecnología, representan un moderno recurso o instrumento social para la divulgación de la ciencia y los museos interactivos, en cuyas principales características podríamos encontrar ventajas para una mejor comunicación con sus visitantes como son el ser un espacio incluyente y de libre elección para permitir a los visitantes accesibilidad a la comprensión del mundo a través de la interacción activa y participativa, tomando como base la curiosidad humana y la tendencia natural hacia la investigación y explicación del mundo circundante, sembrando así inquietudes en el visitante para que él mismo busque las posibles soluciones y respuestas y de manera ideal más información relacionada con el tema.

La ciencia, la tecnología y el arte en Papalote son temas interactivos en los visitantes y se han convertido en una alternativa preferida por el público y especialmente por los maestros y sus alumnos ya que de manera divertida, pueden encontrar en estos espacios, elementos que les ayudan a adquirir herramientas para lograr la comunicación de conceptos de fácil entendimiento, en especial a los alumnos a encontrar una alternativa divertida para entender la ciencia, la tecnología y el arte que está en su vida cotidiana.

En la actualidad, museos interactivos de muchas ciudades del mundo, están adquiriendo un cambio en los museos de Ciencia y Tecnología, al incorporar

nuevas formas para fomentar el aprendizaje, entre ellas destaca el arte, como un camino idóneo para la adquisición de nuevos conocimientos científicos, tecnológicos y culturales, obteniendo así experiencias más completas relacionadas con todo lo que les rodea.

*Para valorar las enormes ventajas que los museos interactivos de Ciencia y Tecnología presentan como herramientas de aprendizaje, observaremos el siguiente cuadro comparativo que muestra las diferencias fundamentales que existen entre éstos y los museos de Arte:*

Museos de Ciencia y Tecnología	Museos Tradicionales de Arte
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su principal objetivo es que el visitante aprenda a través de la interacción con aparatos llamados exhibiciones interactivas</li> <li>• El aprendizaje exige una comportamiento activo y dinámico</li> <li>• Permite la utilización activa de todos los sentidos y el razonamiento para lograr el aprendizaje</li> <li>• Los guías son mediadores y fomentan la participación activa y responden a las necesidades de los visitantes</li> <li>• La visita es libre y se adapta a las necesidades y características de cada grupo o familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excepcionalmente incluye elementos que el visitante pueda tocar y experimentar a su propio ritmo.</li> <li>• El aprendizaje exige una actitud relativamente pasiva.</li> <li>• Utiliza principalmente el sentido de la vista para lograr la asimilación.</li> <li>• Los guías, cuando existen, utilizan el discurso o monólogo para transmitir los conceptos y ponen énfasis en la exhibición misma, no en el visitante.</li> <li>• Las visitas son generalmente con un recorrido fijo y en un orden preestablecido.</li> </ul>

Podemos comprender de manera más clara, que si los museos se consideran como espacios alternativos de educación, la opción de museo interactivo de Ciencia, tecnología y Arte es ideal, gracias a todas las características del cuadro anterior fusionadas en un mismo espacio, en donde se pueda manipular actividades de Arte de manera interactiva y divertida.

En las instalaciones de Papalote, Museo de los niños, se pueden encontrar estos tres aspectos importantes que existen en el contexto cotidiano de nuestros visitantes, la Ciencia, la Tecnología y el Arte, conceptos que comúnmente encontramos separados en centros de ciencia o de arte, y que cuentan con características diferentes, en algunos casos más interactivos y más dinámicos que en otros, sin embargo la oferta de Papalote es ofrecer a la sociedad una experiencia diferente con temas totalmente opuestos y diversos, clasificados por áreas, en donde la ciencia, la tecnología y el arte van de la mano con un mismo fin.

En el museo se encuentran cinco áreas temáticas, que ofrecen los conocimientos que reflejan los avances en la ciencia, la tecnología pero también algunas manifestaciones culturales y artísticas, las áreas son: Comunico, Soy, Comprendo, Expreso y Pertenezco, de igual forma se presentan espacios alternos a estos temas en donde se proyectan películas o documentales los cuales son: la Megapantalla y el Domo Digital.

### **2.2.2. La ciencia, la tecnología y el arte a través de las zonas temáticas del museo.**

Muchos museos se encuentran perfectamente delimitados físicamente para ofrecer sus contenidos educativos por medio de las salas temáticas, a diferencia de Papalote, las áreas temáticas se encuentran en un mismo edificio, sin embargo los temas están perfectamente diferenciados entre la ciencia, la tecnología y el arte, para ofrecer una mejor comprensión de los fenómenos que área y exhibición representan. Los temas del museo están justificados de la siguiente manera:

1. **Soy.** Está área presenta un contenido relacionado con las funciones, características de los seres humanos, ayuda a entender la función del cuerpo humano, muestra rasgos únicos en cada ser humano como su ADN, la manera en como trabaja el corazón o el ojo humano, también aspectos psicológicos, de moral y de ética. Algunas exhibiciones plantean

problemas que no tienen una solución específica y que motivan al usuario a considerar sus responsabilidades como seres con mayor profundidad.

2. **Comunico.** En esta área se explica sobre los temas relacionados con los avances tecnológicos en las telecomunicaciones. Este tema familiariza al visitante con los diferentes medios de comunicación así como la manera en la que funcionan muchos de estos, haciéndolos partícipes de la tecnología.
3. **Expreso.** En esta área, los visitantes se expresan a través del arte, creado en su mayoría por ellos mismos, son motivados a tomar en cuenta qué tan importante es el papel del arte en el proceso de su propia expresión y en el proceso de expresión de la humanidad a través de los años.
4. **Pertenezco.** En este tema, se muestran simulaciones del hogar, la ciudad, el país, los planetas y el espacio, provocando en el visitante la reflexión del lugar al que pertenece, para transmitir una experiencia de conocimiento sobre todo su entorno socio-cultural y de conciencia ecológica a nivel mundial. En esta área se rescatan muchas de nuestras tradiciones y culturas de nuestros ancestros.
5. **Comprendo.** Esta área explica acerca de los procesos científicos, de investigación, experimentación y demuestra algunos de los efectos y resultados de la ciencia, de los fenómenos cotidianos de la física reflejado en sus exhibiciones o laboratorios de experimentación.

Papalote como museo Interactivo infantil, es responsable de provocar experiencias diferentes y facilitar relaciones entre las personas, entre los niños y el aprendizaje, considera entre sus objetivos más importantes ofrecer ambientes de convivencia y de comunicación de la Ciencia, la Tecnología y el Arte, contribuyendo a una actividad abarcadora, retadora, participativa, juguetona e inspiradora.

### **2.3 Los cuates como facilitadores de la convivencia y la comunicación.**

Un elemento importante y característico de los museos interactivos son los guías o facilitadores. Estos cubren un perfil específico y ayudan a la mejor comprensión de las exhibiciones interactivas, porque motivan y coadyuvan a que se establezca un vínculo entre éstas y los usuarios del museo, respondiendo a sus necesidades concretas de información, apoyo y contacto humano, importantes en el aprendizaje.

Deben ser especialmente seleccionados y capacitados para responder a las demandas de información de los visitantes, tomando en cuenta sus edades e intereses. Esto es, facilitando el aprendizaje de manera no – formal, amistosa, pero a la vez coherente y estructurada.

En Papalote Museo del Niño están los Cuates, quienes hacen la labor de mediadores del aprendizaje, son el elemento humano que puede lograr una diferencia significativa en el proceso de interacción. Los cuates dan lecciones, explican instrucciones, resuelven dudas, motivan la participación, escuchan no sólo opiniones sino historias de vida e incluso, logran establecer relaciones afectivas con los visitantes.

La mediación del aprendizaje es fundamental en el proceso del aprendizaje, la posibilidad de que los visitantes asimilen su contacto con algunas exhibiciones es mucho mayor cuando los cuates, tomando en cuenta los intereses de niños y adultos, facilitan explicaciones e instrucciones, la calidad del aprendizaje de los visitantes depende en gran medida de la intervención de los cuates, esto se comprobó en un estudio que realizó Papalote en conjunto con Valora Consultoría en el año 2005, con el fin de conocer lo que aprende el público en su visita al museo y se pudo percibir la gran labor que los cuates hacen como mediadores entre el conocimiento y los niños, logran que se adquieran y amplíen conocimientos, se ejerciten y perfeccionen habilidades, se tome conciencia de actitudes positivas y valores, y se desarrolle inspiración y exprese creatividad.

En este estudio se tomaron algunas experiencias de cuates a fin de sustentar el papel desempeñado por los cuates:

*“Una experiencia fue un día que estaba en el - Árbol Ramón - llegó un niño sordomudo y tuve que buscar la manera de darme a entender con él para que se le hiciera divertida la dinámica aunque me puse un poco nerviosa porque era la primera vez que me tocaba un niño con esta características creo que salió muy contento del árbol.”<sup>7</sup>*

*“Una experiencia en Papalote fue en el – Arenero - con una niña que no podía ver, jamás en su vida había podido ver ni conocer los colores, esta niña quería subirse a la res baladilla, la ayudé y me preguntó que de qué color era. Yo le respondí: rojo, después preguntó “¿y cómo es el color rojo”, yo me asusté tanto de no poderle decir cómo era, pero traté de relacionarlo con algo que ella conociera: algo caliente, sabe como una manzana, etc. Bueno pues fue así como salí de ésta y me dejó huella.”<sup>8</sup>*

*“Cuando estaba en la - Sala de Biodiversidad -, entró una familia, y conforme pasó el turno, los hijos (una niña y un niño) estaban muy contentos; mientras yo les platicaba sobre qué hay en la sala y realizábamos las actividades, ellos me contaban sobre cosas parecidas a lo que yo les contaba, y lo más agradable fue que en ningún momento quisieron pasar a otra exhibición, porque les gustó mucho estar en esa sala. Me encantó convivir con ellos. Terminó el turno y ellos no quisieron pasar a otra exhibición aunque los papás les estuvieran insistiendo.”<sup>9</sup>*

Es importante señalar que en la referencia de nota de pie de página No. 7, se hace mención de un cuate que se enfrenta por primera vez a una experiencia con un niño que padece sordera, a lo cual el guía se tuvo que dar a la tarea de darse a entender, para ese tipo de situaciones, los jóvenes reciben capacitación, pero al no estar acostumbrados a tratar a niños con discapacidad,

---

<sup>7</sup> Tomado del documento VALORA, en el apartado Informe Cuates, México 2005

<sup>8</sup> Tomado del documento VALORA, en el apartado Informe Cuates, México 2005

<sup>9</sup> Tomado del documento VALORA, en el apartado Informe Cuates, México 2005

les genera una experiencia difícil las primeras ocasiones en las que interactúan con público con estas condiciones de vida.

Para complementar la información sobre el estudio que realizó la empresa de consultoría Valora en el año 2005, se realizó una serie de entrevistas a los cuates<sup>10</sup>, para poder entender su sentir sobre su estancia en el museo, las cuales presento a continuación:

Entrevista con Jonathan Varela Benítez, estudiante de la Lic. en Sociología de la Escuela Nacional de Trabajo Social, de la Universidad Nacional Autónoma de México.

***¿Por qué el interés de realizar tu Servicio Social en Papalote Museo del Niño?***

*-Cuando me di cuenta ya estaba en posibilidades de realizar mi servicio social, fue por eso que acudí para pedir informes en la ventanilla de servicios escolares de mi escuela y ahí me informaron que en una semana se realizaría una feria de servicio social en la cual estarían muchas instituciones que solicitan prestadores de servicio, dando informes sobre sus programas, por lo cual espere la fecha y cuando se presentaron en mi escuela, revise cerca de 4 opciones, sin embargo solo en dos se ofrecía un apoyo económico, pero me llamó la atención Papalote Museo del Niño por ser un espacio diferente, la manera de cómo te daban la información e incluso que ahí mismo te daban la solicitud para llenarla y solo tenías que ir al museo a realizar una entrevista, me agradó también el ambiente que ofrecían al estar entre jóvenes.-*

***¿Qué es lo que más te agrada al realizar tu servicio en el museo?***

*-El poder convivir con chavos de mi edad y de diferentes escuelas y carreras es algo interesante, ya que aprendes de ellos, bueno también de lo que te dan en el museo para poder atender a los niños, pero creo que lo que más me gusta de mi servicio es poder recibir todos los días a muchas escuelas sobre todo a escuelas que no tienen mucho dinero y se les patrocina para que asistan, al ver*

---

<sup>10</sup> Entrevistas realizadas a los cuates que prestan servicio social en Papalote Museo del Niño. México, noviembre de 2009.

*la cara de los niños cuándo entran al museo hace que valga la pena levantarme todos los días a las 5 de la mañana.-*

**¿Cómo crees que tu carrera se relaciona con las actividades que realizas en el museo?**

*-Yo estudio Sociología y creo que al estar todos los días con diversos tipos de público me hace entender de manera más precisa cómo se comportan las masas pero sobre todo mucha teoría relacionada con el comportamiento y conducta de la sociedad, poder identificar a los grupos sociales más marginados o con discapacidad me hace reflexionar sobre las labores altruistas que nuestro país necesita, e incluso me gustaría hacer mi tesis sobre el estudio de las personas que visitan el museo.-*

**¿Estás satisfecho con los beneficios que obtienes al estar realizando tu servicio social en Papalote?**

*-Creo que sí, mmmm, (aparece una risa nerviosa al contestar), bueno la verdad es que no me arrepiento de estar aquí ya que he conocido a muchas personas y todos los que trabajan te atienden muy bien y se preocupan porque te sientas bien en el lugar, también te apoyan cuando hay problemas con el público o te dan permiso para que faltes si tienes mucha tarea, pero creo que la beca que te dan es muy poca y muchas veces uno hace muchas cosas, pero creo que todo lo demás está muy bien.-*

Entrevista realizada a Karina Olascoaga Vega, estudiante de la Lic. en Comunicación de la Universidad Tecnológica UNITEC, campus Marina Nacional.

**¿Por qué el interés de realizar tu Servicio Social en Papalote Museo del Niño**

*-En mi escuela vi un cartel para poder hacer mi servicio social en Papalote, yo tengo un hijo de 3 años llamado Cristian y me llamó la atención estar realizando mi servicio social en un lugar para niños por la cercanía que tengo con el tema de los niños por ser madre, cuando llame para pedir informes me dijeron que también existía la posibilidad de hacer mi servicio en los fines de*



*semana y me gustó más la idea porque de esa manera podía dedicarle más tiempo a mi hijo, lamentablemente ya no me quedé en fines de semana y estoy en las mañanas pero no me arrepiento.-*

***¿Qué es lo que más te agrada al realizar tu servicio en el museo?***

*-Que te dan permiso para faltar si es necesario, me han comentado algunas amigas que están haciendo otros servicios sociales que no les dan permiso y la verdad con mi hijo yo tengo la necesidad de faltar algunas veces, también me agrada que aprendes mucho y te vuelves más paciente para tratar a los niños a mi me ha ayudado mucho para poder entender más a mi hijo, haces muchos amigos y te la pasas bien.-*

***¿Cómo crees que tu carrera se relaciona con las actividades que realizas en el museo?***

*-Se relaciona mucho ya que yo estudié la carrera de comunicación y me tocó estar en la zona de comunico, y ves todo lo que te enseñaron en la escuela solo que aquí lo pones en práctica con los niños, la verdad es muy divertido, nunca me imaginé estar en un estudio de televisión pero dirigiendo a niños como camarógrafos o conductores de programa, aunque te dan la capacitación en el museo, mucho de lo que yo aprendí en mi carrera lo fui aplicando al hacer mi servicio social, cuando van de la empresa Televisa a complementar la capacitación que nos dan en Papalote, muchos términos técnicos me son muy familiares e incluso muchos compañeros que no estudiaron la carrera y son de mi zona, me preguntan sobre algunas cosas.-*

***¿Estás satisfecho con los beneficios que obtienes al estar realizando tu servicio social en Papalote?***

*-Sí, ya que liberas el servicio que es la principal razón por la que estoy en el museo, pero también aprendes mucho, incluso me gusta recibir capacitación sobre otros temas muy diferentes que me ayudan en mi formación como pasante y a pesar de que no nos pagan mucho, siento que vale la pena estar en el museo, además de que me agrada ayudar a la gente y sobre todo a los niños.-*

Entrevista realizada a Nallely Hernández García, estudiante de la Lic. en Relaciones Comerciales del Instituto Politécnico Nacional.

***¿Por qué el interés de realizar tu Servicio Social en Papalote Museo del Niño?***

*-Desde que estaba en mi carrera técnica quise hacer mi servicio social en Papalote, era algo diferente a los demás servicios, sin embargo fue hasta la superior que volví a ver las opciones y me encontré de nuevo con Papalote, nunca antes había venido de visita pero sabía que podía aprender muchas cosas.-*

***¿Qué es lo que más te agrada al realizar tu servicio en el museo?***

*- Son muchas cosas las que me agradan, me gusta la convivencia que existe entre los cuates, he encontrado grandes amigos que nunca hubiera podido conocer pues son de otra carrera diferente a la mía e incluso de escuelas diferentes, también me gusta interactuar con las familias y los niños, compartir lo que sé y aprender de ellos, pues en ocasiones te encuentras con niños que conocen mucho del tema del que estás hablando y complementan tu dinámica. Papalote es un lugar mágico no sólo para los visitantes sino también para los cuates.-*

***¿Cómo crees que tu carrera se relaciona con las actividades que realizas en el museo?***

*- Al principio pensaba que mi carrera no tenía nada que ver con el museo, que podía hacer en un lugar para niños pero me he dado cuenta que puedo hacer mucho, que aplico mis conocimientos de atención al cliente, desarrollo la facilidad de palabra que es indispensable para mi carrera y la relación con las personas.-*

***¿Estás satisfecho con los beneficios que obtienes al estar realizando tu servicio social en Papalote?***

*-Sí, no sólo por el apoyo económico, sino por las experiencias y aprendizajes que he ido acumulando en el tiempo que he estado en el museo. He mejorado*

*la forma en que expongo en la escuela, me relaciono más fácilmente con la gente y tengo más amigos.-*

Para que los cuates sean capaces de motivar a los visitantes, invitarlos a la reflexión, lograr impulsar su interés, ofrecer un trato de calidad inigualable y adecuarse al perfil de cada visitante respetando su individualidad, es fundamental hacer una buena selección de jóvenes estudiantes que estén dispuestos a realizar su Servicio Social trabajando con la gente, pero sobre todo un buen proceso de capacitación en dónde se proporcionen las herramientas que les sirvan durante su estancia en el museo, pero que incidan de manera importante en su calidad de vida.

### **2.3.1 Los beneficios que reciben los cuates**

El servicio social en Papalote busca obtener beneficios del trabajo de los jóvenes estudiantes al ser expertos en tener conocimientos recientes adquiridos en sus planteles educativos. Una gran ventaja para el museo es tener el programa en el que su beneficio principal es la liberación del servicio social ya que de esa manera el museo evita pagar a estudiantes como empleados de la institución con todas las prestaciones que marca la Ley Federal del Trabajo, evitando tener un egreso considerable en la nómina, principalmente por pago de seguro social y deducción de impuestos, pero busca otorgarles otros beneficios como la asignación de una remuneración monetaria que denomina “beca económica” que es asignada a los cuates cada quince días en una tarjeta de débito de Banamex, dicha beca es de 13 pesos por hora, lo que equivale a recibir en promedio cada quincena de \$ 650 pesos por 50 horas de servicio que se realizan en cada periodo quincenal. Dicho monto puede aumentar o disminuir dependiendo el número de horas que realicen.

Otro beneficio que reciben los prestadores de servicio social, es el poder ofrecerles descuentos de 25 y 30 % en compra de artículos del museo y el poder adquirir boletos al 2 x 1 de cualquier servicio que el museo ofrece. También durante los seis meses de estancia en su servicio, se les obsequian boletos para que asistan con familiares o amigos a una visita al museo.

Es importante señalar que los beneficios son monetarios, pero también se les ofrece capacitación que no tiene que ver con las actividades del museo pero que les ayuda a enriquecer su formación personal, ya que cada mes se invita a un especialista a impartir capacitación para los jóvenes que les sirva en la aplicación de su vida cotidiana, temas como “la violencia durante el noviazgo”, “los efectos del tabaquismo”, “como prepararse para una entrevista de trabajo” entre muchos temas más, son parte de la información que se les brinda a los estudiantes para que su estancia y paso por el museo les signifique más que un servicio social, aportando así una mejor situación de los jóvenes en cuanto a herramientas aplicables a la vida laboral y personal.

Por la gran cantidad de estudiantes que ingresan cada seis meses al museo, la rotación en un año es de aproximadamente 600 jóvenes, por lo que las oportunidades para poder contratar a un número significativo son mínimas, sin embargo en la actualidad, en el área de servicios educativos que tiene una plantilla de nómina de 26 personas, entre las que destacan los supervisores, capacitadores, jefes de zona, coordinadores y auxiliares, 24 de ellos fueron estudiantes que ingresaron al museo como cuates y debido a su desempeño fueron contratados.

Antes de concluir su servicio social, se realizó una encuesta de salida a 100 cuates <sup>11</sup> sobre su interés de continuar en el museo, reflejando los siguientes datos:

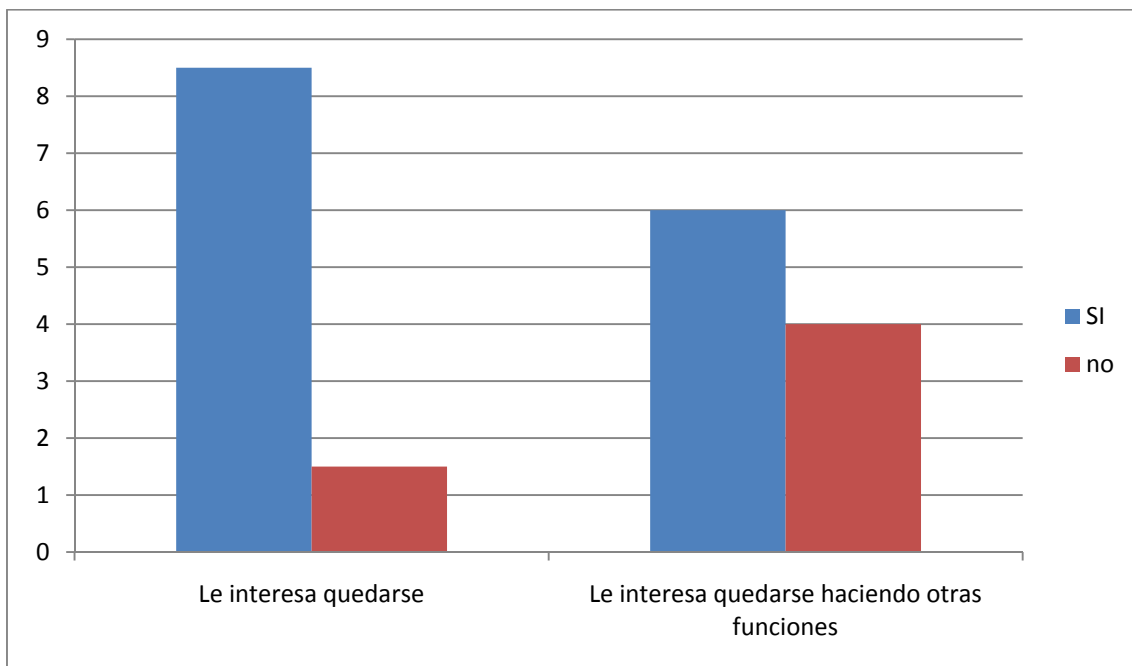
- El ochenta y cinco por ciento tiene interés por quedarse a laborar en el museo

---

<sup>11</sup> Encuesta aplicada a 100 cuates al cierre de su servicio social, México, noviembre 2009

- El quince por ciento ya no le interesa
- El sesenta por ciento le interesa quedarse a realizar las mismas funciones de Cuate,
- El cuarenta por ciento prefiere hacer algo nuevo que le dé oportunidad de crecer y aplicar lo aprendido en su carrera

***Tabla que muestra el interés de los Cuates por permanecer en Papalote Museo del Niño después de terminar su Servicio Social.***



### **Capítulo 3. Manual de Inducción de Papalote Museo del Niño. Gerencia de Servicios Educativos**

La operación de un Museo Interactivo como lo es Papalote Museo del Niño, implica tener una organización bien estructurada, que permita cumplir con sus objetivos para ofrecer un excelente servicio de calidad, es por ello que conviene tener bien delimitadas su áreas de trabajo, en especial aquellas que tienen mayor contacto con los visitantes, ya que es la clave para garantizar que el público salga satisfecho de su visita.

Papalote Museo del Niño, tiene una organización que le permite atender la demanda de sus necesidades tanto internas como externas, refiriéndose las primeras al personal que en él trabaja y la segunda al público que lo visita. Para llevar a cabo esto existen diversas áreas que atienden lo antes mencionado, en este Capítulo daré a conocer la manera en cómo opera la Gerencia de Servicios Educativos, desde la forma de reclutar a su personal, en especial a los guías escolares llamados Cuates, pasando por su capacitación y finalizando en la operación y supervisión de los mismos. **Véase anexo 5**, en donde se presenta el “Diagrama de Flujo de los procedimientos”. Creando así un manual de Inducción que permita documentar las actividades más importantes para la aplicación en museos similares.

#### **3.1. Difusión del Programa de “Cuates”**

En la Gerencia de Servicios Educativos se encuentran los Guías Escolares llamados Cuates, ellos son el enlace entre las exhibiciones y los visitantes, ya que permiten de una manera clara y sencilla entender los fenómenos que representan las exhibiciones o talleres por medio de dinámicas.

Los Cuates son jóvenes estudiantes que se encuentran en una etapa académica en la cual pueden realizar su Servicio Social de manera diferente, es por ello que se contacta a diversas Escuelas de nivel Superior o de nivel medio superior que cuenten con el sistema de Servicio Social, en el caso de

escuelas de nivel medio superior, se busca a las escuelas Técnicas ya que son ellas las que solicitan a los estudiantes el trámite de Servicio Social, para poder egresar a sus estudiantes como titulados a nivel técnico.

Para realizar dicho contacto, se cuenta en la Gerencia de Servicios Educativos con un puesto llamado Coordinación de Servicio Social, quien busca a los responsables del Servicio Social en las escuelas para tener un primer contacto, entablar una cita y presentar el Programa de Servicio Social para Guías Escolares en Papalote Museo del Niño.

Aprobado el programa se les entrega un convenio de partes del Programa de Servicio Social para ser firmado por las autoridades correspondientes, en el caso de las escuelas o universidades comúnmente es el Rector o Director de Plantel y por el caso del museo es la Dirección General Adjunta. **Véase anexo 6** el cual es el documento “Copia de convenio de Servicio Social”, que se entrega a las instituciones como aval del acuerdo de partes.

Realizado dicho procedimiento se solicita a las escuelas poder hacer la difusión del programa a los alumnos por los siguientes medios:

- Cartel pegado en las oficinas escolares de cada plantel
- Colocación de la información del programa en las carpetas que los alumnos solicitan en las escuelas para ver la oferta de espacios para liberar su Servicio Social
- Conferencia magistral a los alumnos que tienen posibilidad de realizar su Servicio Social
- Solicitud para colocar temporalmente un stand informativo en los planteles de cada escuela para entregar folletos. **Véase anexo 7** el cual es el “Folleto para ampliar información de Servicio Social de Papalote”
- Impresos en Revistas de circulación en estudiantes.
- Inclusión de la información en la página web de Papalote para ampliar la información.

Durante los procesos de difusión, se mencionan fechas específicas para que los estudiantes asistan a Papalote a llenar una solicitud y realizar una entrevista. Al año se cuenta con cuatro fechas para ingresar a estudiantes que cumplan con los requisitos.

### **3.2. La Selección de los Cuates**

Durante el proceso de selección, se prepara a cierto número de colaboradores del área con herramientas necesarias para llevar a cabo entrevistas y audiciones, estas dos últimas son parte de los tres procesos de filtro que Papalote maneja para seleccionar a sus Guías, el tercer proceso filtro es la capacitación que más adelante se presentará a detalle.

Las entrevistas se realizan en las instalaciones del museo o bien cuando es necesario en algunos planteles cuando se instala el stand informativo, con la intención de agilizar el proceso.

Existe la opción de ingresar a la página del museo y acceder al link de Servicio Social, en donde pueden encontrar la solicitud sin necesidad de llegar hasta el museo, desde la página, llenan su solicitud y la envían a la coordinación de Servicio Social, quienes al recibirla se ponen en contacto y agenda una cita para la entrevista.

#### **3.2.1 La entrevista**

La entrevista es uno de los procesos más delicados durante la selección de Cuates ya que es aquí donde inicia el primero de los tres filtros, de las solicitudes recibidas en este proceso, sólo se acepta pasar al siguiente filtro a un 75 % en promedio<sup>1</sup> la solicitud está elaborada especialmente para Papalote y para detectar un perfil específico de jóvenes estudiantes con disponibilidad de horario y con poca experiencia en el tema, ya que muchos de ellos son estudiantes y no han tenido contacto con algún trabajo de manera oficial, por lo tanto esta solicitud tiene menos rubros de preguntas que las solicitudes

---

<sup>1</sup> Indicador de desempeño del 1er trimestre de la Coordinación de Servicio Social, Papalote Museo del Niño marzo, 2009.



convencionales que se emplean para entrevistar a trabajadores. **Ver anexo 8** el cual es el documento “Solicitud de Servicio Social”

El tiempo promedio que dura una entrevista es de 30 minutos máximo, lo anterior se debe a que durante este proceso se revisa principalmente que el aspirante cumpla con el perfil básico para poder participar en el museo como son:

- Créditos suficientes avalados por su escuela para realizar su Servicio Social
- Disponibilidad de horario (que no interfiera con su horario escolar)
- Edad entre 17 y 24 años
- Facilidad de palabra

Adicional a estos requisitos durante la entrevista se realizan una serie de 35 preguntas que nos arrojan información relacionada con la administración del tiempo de los aspirantes, domicilio para ver si sus tiempos de traslado son viables para la actividad en la que están interesados en realizar con Papalote, conocimientos generales, si le interesa trabajar en equipo ya que en el museo la mayoría del trabajo se enfoca bajo ese esquema, etc. **Véase anexo 9**, el cual es el formato “Guía de preguntas para entrevista” que sirve para realizar la entrevista de manera más específica y en poco tiempo.

Al término de la entrevista, el entrevistador llena un formato en donde califica cada pregunta con un rango máximo de 3 puntos, en caso de cumplir con más de 55 puntos de 80 a obtener en las preguntas, el entrevistador lo pasa a la siguiente etapa o filtro la cual consiste en la audición. **Véase anexo 10** el cual es el “Formato de Evaluación de Entrevista” que sirve para calificar la entrevista y obtener los puntos para pasar a la siguiente etapa.

### **3.2.2. La Audición**

El objetivo de la audición es corroborar las diferentes competencias que poseen los candidatos, las cuales fueron detectadas durante la entrevista, es

por ello que al aspirante después del primer proceso, se le cita por segunda ocasión a realizar una dinámica en grupo en donde se les asignan actividades relacionadas con el trabajo en equipo, expresión corporal, proyección de voz, creatividad, etc. Para finalmente seleccionar el grupo definitivo de capacitación como parte del tercer filtro de selección.

La Audición dura aproximadamente 45 minutos, en la cual se aplica cuatro ejercicios que permitan detectar las competencias en cada uno de los aspirantes. Para realizar la audición es necesario contar con 2 evaluadores para atender a cada grupo que se conforma de 15 aspirantes como máximo. Mientras uno de los evaluadores coordina las actividades con el grupo, el otro realiza la evaluación de desempeño de cada integrante. En el formato de registro para audición se califica tanto el desempeño como la actitud de los aspirantes con: 1 = malo 2 = regular y 3 = bueno.

Al término de la sesión se comenta con los aspirantes que las actividades realizadas tienen por objetivo observar las competencias de cada participante y decidir si es que son aptos para realizar su Servicio Social en Papalote Museo del Niño, de igual forma se abre un espacio para aclarar dudas sobre el proceso selectivo, la capacitación y el Servicio Social. Durante el cierre de la audición, también se les comenta a los aspirantes sobre la fecha en la que van a aparecer publicados los resultados de la audición y así saber qué día comienza con el curso de capacitación, dichos resultados se publican en Papalote Museo del Niño.

Después los evaluadores discuten en privado sobre el desempeño de cada participante, se revisan calificaciones otorgadas y se decide quienes son aptos para continuar en el proceso selectivo de capacitación.

### **3.3. La capacitación de los Cuates**

Los Servicios Educativos suponen un constante reto dentro de nuestra institución, ya que deben ser variados, atractivos, novedosos y a la vez claros para atender las necesidades de nuestros visitantes.

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

Ofrecer apoyos al visitante, significa aplicar a través de estos servicios educativos, la misión del museo: ofrecer a los niños y las familias, ambientes de convivencia y comunicación en el ámbito de la ciencia, la tecnología y el arte, que contribuyan a su crecimiento y desarrollo intelectual, emocional e interpersonal, utilizando el juego como principal herramienta para la experimentación, el descubrimiento y la participación activa, por lo cual la capacitación es uno de los retos más importantes dentro de la estructura del área de Servicios Educativos.

El objetivo de la capacitación es formar un equipo de guías escolares, altamente preparado para brindar una óptima atención a los visitantes por medio de programas basados en competencias y conocimientos así como en el desarrollo de habilidades necesarias para las actividades que desempeñan.

El desarrollo de la capacitación se divide en dos etapas la inicial y la continúa:

- La capacitación inicial es toda la formación que reciben los aspirantes antes de formar parte del equipo de guías escolares, también se divide en inducción y especialización.
- La capacitación continua es aquella que se lleva a cabo después de la aceptación de los aspirantes, se dará durante toda la permanencia de los mismos, está enfocada a desarrollar la formación de los Cuates.

### **3.3.1 La capacitación Inicial**

La capacitación inicial es el tercer y último proceso de selección, en el cual se le proporciona al aspirante toda la información necesaria para iniciar sus actividades como Cuate dentro de Papalote, la capacitación inicial se divide en dos etapas, la de Inducción y la de especialización.

Durante la etapa de inducción el participante conocerá que es Papalote, sus orígenes y cambios a través de su historia; así mismo comprenderá la importancia de su participación en el proyecto de Cuates. Tendrá la oportunidad de obtener la información necesaria para desempeñar sus labores, complementará esta información con una serie de talleres que ayudaran a desarrollar y explotar al máximo las habilidades que empleará continuamente no solo durante su estancia en Papalote, sino también a lo largo de su vida profesional.

Los temas principales dentro de esta etapa se enlistan a continuación:

- Filosofía Institucional
- Las funciones del cuate
- Normas de Participación para la capacitación
- Historia de Papalote
- Creatividad
- Inteligencias Múltiples
- Servicio Social
- Atendiendo al visitante
- Protección Civil
- Museos
- Expresión Corporal

Durante la etapa de especialización tendrá la oportunidad de familiarizarse principalmente con la zona que le sea asignada, se involucrará directamente con su equipo de trabajo, con el manejo y contenidos de las exhibiciones por lo tanto empezará a involucrarse directamente con nuestros visitantes.

Consideramos para la capacitación tres aspectos fundamentales en la formación de los Cuates y estos son los siguientes:

#### Operatividad

- Uniforme
- Horarios y Asistencia
- Manejo y uso de exhibiciones
- Coordinación de zonas
- Suministros y materiales
- Filas y horarios
- Protección y seguridad
- Relaciones internas y con otras áreas
- Recepción de grupos escolares
- Atención al visitante
- Servicio social
- Técnicas didácticas

#### Contenidos

- Objetivos de aprendizaje
- Temas y subtemas
- Investigación
- Aplicación de las inteligencias múltiples
- Manejo de información adicional
- Adecuación de la información

#### Motivación e integración

- Identidad con el museo
- Expresión verbal
- El juego

- Participación
- Trabajo en equipo
- Explotar habilidades
- Reconocimiento
- Transmitir valores
- Contagiar entusiasmo
- Expresión corporal

De esta forma queda estructurada la información que se les proporciona por medio de los diversos temas, buscando que al iniciar actividades, el Cuate cuente con toda una base que garantice un Servicio de calidad para beneficio de los visitantes.

Toda la información adquirida es evaluada por medio de un diagnóstico que se realiza a cada aspirante de los temas antes mencionados para corroborar que no haya dudas que obstaculicen sus actividades iniciales dentro del programa, de haberlas, se programa al inicio de sus actividades, una capacitación que refuerce los temas antes vistos.

La manera de seleccionar durante este proceso a los Cuates, está basada en evaluar la asistencia, la participación durante la capacitación, los resultados de la evaluación final y durante los últimos tres días de capacitación, se comienza a descartar a los aspirantes que no cumplieron con la tercera etapa de selección.

### **3.3.2 La Capacitación Continua**

Uno de los principales objetivos del museo con sus visitantes es asegurar que regresen no sólo por la ciencia y la tecnología que ofrece, sino también por el tipo de calidad en el servicio ofrecido por parte de la atención que reciben desde la entrada hasta su salida y principalmente por los servicios ofrecidos por los cuates. Esto no podría ser posible sin el espacio para poder corregir errores, ampliar información, mejorar procedimientos entre muchos aspectos más que se hacen con los cuates, procurando con esto tener mayores y

mejores herramientas para atender las necesidades que el público demanda dentro de las instalaciones.

De esta forma la capacitación continua es un proceso de preparación permanente para los Cuates, esta actividad se realiza desde que el guía termina su capacitación inicial y al comenzar su labor como Cuate, se reserva un espacio para que pueda trabajar con su capacitador y reforzar temas de los contenidos educativos de las exhibiciones, aclarar dudas relacionadas con el manejo operativo de las exhibiciones, ampliar o actualizar información sobre los temas de las áreas, corregir errores los cuales en algunas ocasiones son detectados por los visitantes generando molestia por el servicio ofrecido y también se trabaja con uno de los temas más importantes en este equipo de trabajo el cual es la motivación y la integración del equipo de Cuates.

La capacitación continua consta de una planeación realizada por la coordinación de capacitación, la cual parte de una evaluación realizada por los jefes de zona que es aplicada a los Cuates en cada exhibición de manera periódica, se tiene un procedimiento para la realización de esta actividad logrando evaluar de manera semanal a un promedio máximo del 50 % del equipo de Cuates <sup>2</sup>, dichas evaluaciones se entregan a la coordinación de Capacitación para realizar la planeación de los temas en los cuales el equipo está saliendo más bajo en su evaluación o incluso para programar temas nuevos.

Es importante mencionar que el horario en el que el museo ofrece sus servicios a los visitantes es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs. y sábados, domingos, días festivos y vacaciones de 10:00 a 19:00 hrs, lo que permite administrar los tiempos de ingreso de los cuates así como los tiempos de capacitación .

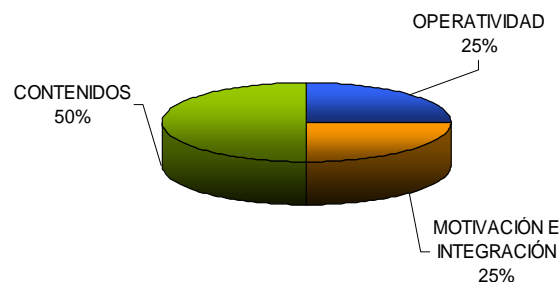
El horario de los Cuates está dividido en tres turnos y a cada turno se le asigna un tiempo ya sea antes de abrir o después de cerrar el museo y se encuentran de la siguiente forma:

---

<sup>2</sup> Manual de procedimientos de la Gerencia de Servicios Educativos. Apartado Procedimiento de Evaluación. Papalote Museo del Niño enero 2009.

- 1er turno: de lunes a viernes de 08:30 a 13:30 hrs. se capacitan de 08:30 a 09:00 hrs.
- 2do turno: de lunes a viernes de 13:30 hrs. a 18:30 hrs. se capacitan de 18:00 a 18:30 hrs.
- 3er turno: sábados y domingos de 09:00 a 19:00 hrs. se capacitan de 09:00 a 10:00 hrs.

Como se puede observar en todos los turnos existe el espacio para poder capacitarse, lo que permite mantener de manera constante a un equipo dedicado a preparar e impartir la capacitación y distribuir la capacitación de manera en la cual se trabajen los contenidos temáticos de las exhibiciones pero también la operación y manejo de las exhibiciones sin dejar de mencionar la integración y la motivación de los mismos, quedando de la siguiente manera:



***Cuadro obtenido del Programa de Capacitación, realizado por la coordinación de Capacitación de Papalote Museo del Niño en 2007.***

Es importante mencionar que la planeación de la capacitación se realiza por medio de cartas descriptivas que distribuyen el tiempo de manera equitativa por semana y ayudan a tener una mejor administración de los temas y de los recursos con los que se cuenta, **Véase anexo 11** en el cual se observa el documento “Cartas descriptivas” que sirven para llevar un control de los temas de capacitación por parte de la coordinación de capacitación.



Para poder capacitar de manera eficiente, se contrata y prepara a los capacitadores de manera muy específica, por lo cual se cuenta con un perfil de dicho puesto que consta de:

- Situación académica:
  - Egresado de nivel superior de alguna carrera afín a los temas de Papalote Museo del Niño:
  - Comunico: Ciencias de la Comunicación, Periodismo
  - Soy: Psicología, Pedagogía
  - Pertenezco: Biología, Biología Marina
  - Comprendo: Físico Matemático, Químico
  - Expreso: Artes, Artes visuales, Diseñador Gráfico
  - Edad: 20 y 27 años
  - Preferentemente Bilingüe
  
- Atributos personales:
  - Excelente presentación
  - Experiencia de manejo de grupos
  - Experiencia en actividades de capacitación
  - Dominio del lenguaje verbal y corporal
  - Liderazgo, responsable y comprometido
  - Honesto, entusiasta,
  - Creativo y propositivo
  
- Habilidades y destrezas:
  - Conocer e implementar diferentes métodos y técnicas de enseñanza
  - Dominar contenidos temáticos de las zonas del Museo y la operatividad
  - Ser profesional en sus relaciones laborales y personales
  - Capacidad de organización y evaluación del trabajo en equipo
  - Capacidad para integrar al equipo
  - Capacidad para solucionar problemas con el público
  - Liderazgo
  - Tener disposición para aprender de diferentes formas
  - Capacidad de trabajo en equipo para la resolución de problemas
  - Habilidad para el análisis y planeación de su conducta
  - Despertar interés en el visitante para que éste busque sus propias respuestas
  - Desarrollar habilidades para hacer de lo complejo algo divertido
  - Fomentar valores sociales para la convivencia
  - Ser creativo mostrando un comportamiento lúdico
  - Tener un criterio abierto
  - Facilidad para entablar diálogo con los visitantes de diferentes edades

### **3.4. La Operación**

La Operación de los museos interactivos es una actividad interesante, ya que parte de una dinámica en la cual interactúan los visitantes con las exhibiciones ayudados en gran medida de los Guías Escolares, esto no podría ser posible sin un equipo preparado y con habilidades para poder atender diversas situaciones que muchas veces no sólo están en el programa establecido, si no que van más allá del tema y obligan a trabajar en ofrecer un excelente servicio de calidad.

En Papalote Museo del Niño, los Cuates reciben una capacitación muy particular sobre la operación del museo, la cuál es abordada desde que hacer el primer día de labores hasta las actividades rutinarias que se cumplen hasta el último día del Servicio Social, lo cual se traduce en el siguiente apartado del capítulo que presento a continuación:

#### **3.4.1. El acceso al museo para iniciar labores**

A su llegada a Papalote, los Cuates pasan por un procedimiento de seguridad realizado por un equipo de seguridad privada que consta de dos o más elementos, en el cual se hace una revisión de mochilas y objetos personales para identificar que no se introduzca nada que al salir se confunda con accesorios o equipo del museo, tales como cámaras fotográficas, computadoras portátiles, etc. o incluso materiales como crayolas, papel, navajas de corte, etc. de ser así, se pide que se manden a la caseta de vigilancia a registrarse para que al salir no se tenga ningún problema. Es indispensable que todos porten su gafete a la vista, de lo contrario se les prohíbe el acceso y si no traen consigo su gafete por alguna razón, se les solicita pasar a la caseta a registrarse, en donde reciben un gafete provisional, dejando una identificación oficial para llevar un control preciso de las personas que se encuentran al interior del museo sin identificación institucional.

En el caso en el que no se cuente con identificación oficial para poder entregarle un gafete al colaborador, el cuerpo de seguridad llama al

responsable del área, en este caso al Gerente de Servicios Educativos para corroborar que la persona que está en la caseta es parte del equipo de trabajo y es el gerente el que autoriza si se le es entregado o no un gafete para poder ingresar.

### **3.4.2. Pase de lista, asistencias y faltas de los guías Escolares**

Para pasar lista, los Cuates deben portar el uniforme limpio y completo, el cual consta de bata, botón, gafete, playera blanca con cuello redondo, pantalón de mezclilla azul y tenis o zapatos negros, en caso de no constar con el uniforme completo, la persona que revisa el uniforme envía al Cuate con el supervisor en turno, para solicitar su autorización, sin embargo es un requisito indispensable contar con el uniforme completo pues son pocas las veces que un supervisor permite ingresar a los Cuates sin dicho uniforme completo y cuando se llega a hacer es por alguna razón muy justificada.



***Cuates formados en espera de pase de lista<sup>3</sup>***

---

<sup>3</sup> Fotografía obtenida de la presentación de capacitación del apartado “Operación del museo”, Papalote Museo del Niño, marzo de 2009.

El pase de lista se realiza en un espacio asignado para los guías llamado “el cuarto de Cuates”, en donde desde la capacitación a los cuates se les asigna un número de becario y con dicho número ellos pasan lista en una computadora, el procedimiento inicia 30 minutos previos a la hora de ingreso, se considera retardo 1 minuto después de la hora ingreso, por ejemplo si la hora de ingreso es a las 08:30 a.m., el pase de lista se comienza a hacer desde las 08:00 de la mañana para que a las 08:30 a.m. se encuentren todos listos para comenzar su capacitación, si el Cuate llega a las 08:31 a.m., es considerado como retardo. Después de tres retardos consecutivos se les considera como una falta.

Las asistencias son un factor importante en el programa de Cuates, ya que si uno o más Cuates faltan el mismo día se comienza a reflejar en el servicio de calidad que se ofrece a los visitantes ya que tendrían que cerrarse algunas exhibiciones o talleres del museo, es por eso que sólo se le da la oportunidad de faltar dos veces al Cuate durante una quincena, si el Cuate llega a faltar tres veces, automáticamente es dado de baja de la plantilla.

Si el Cuate requiere faltar por cuestiones académicas o laborales, se les solicita que elabore un formato interno llamado “Hoja de Suplencia” **Véase anexo 12** en el cual se puede observar dicho formato, para que el lugar que se queda vacío sea cubierto por otro Cuate y de esa manera no afecte ni se vea reflejado el ausentismo en el servicio de calidad.

Posteriormente a su falta el Cuate tiene que reponer la falta o faltas para que al finalizar su período de Servicio Social, no tenga problemas por el total de horas que se deben cumplir en el programa.

Si el Cuate requiere faltar por cuestiones de salud, y por lo tanto no tuvo la oportunidad de programar el llenado de una hoja de suplencia, se le pide a su regreso a las actividades que entregue un justificante médico y posteriormente reponga sus faltas en la medida que le sea posible. Es necesario que ya que se incorpora a sus actividades del Programa de Servicio Social, pase al Servicio Médico del museo para que sea valorado por los doctores y ellos avalen o

determinen su situación de salud para permitir o negar su reingreso a sus actividades.

Si la falta del Cuate se debe a problemas familiares o de carácter personal suscitados de improviso, en las que no se pudo elaborar un formato de suplencia o entregar justificante, “se solicita al Cuate hablar con la Gerencia de Servicios Educativos para ver su situación y que le sean justificadas dichas faltas o en su defecto la tramitación de la baja de la plantilla de Guías Escolares”<sup>4</sup>.

Es importante mencionar que cuando se realiza una suplencia, se le pagan las horas de beca a la persona que suple y es ese el motivo para que las becas económicas sean mayores o menores para los Cuates pues depende de la cantidad de horas que realicen por quincena.

### **3.5. La Supervisión**

Durante la operación del museo, la supervisión juega un papel muy importante en los objetivos del museo, ya que es en esta parte en donde se pueden detectar algunos problemas y corregirlos a tiempo antes de que ocasione una inconformidad con los visitantes. Dichos problemas pueden ser desde una mala imagen en los cuates provocada por traer mal el uniforme o estar con una actitud de poco servicio hasta poder identificar si la distribución de los mismos en las áreas es la correcta para garantizar que el servicio se de de manera eficiente, no sin dejar de mencionar las situaciones comunes que se suscitan durante la operación y son reportadas en la supervisión de muchos museos interactivos como son: la falta de materiales en exhibiciones y talleres, la descompostura en algunas exhibiciones, la respuesta o solución de algunos problemas que se presentan con los visitantes entre muchas cosas más.

---

<sup>4</sup> Documento “Reglamento y Normas de participación de Cuates” del Manual de procedimientos de la Gerencia de Servicios Educativos de Papalote Museo del Niño, enero de 2009.

### **3.5.1 La supervisión en la apertura del museo**

Cuando concluye la capacitación continua, el supervisor es la persona que da la indicación para que todos los Cuates se dirijan al pasillo principal del museo para realizar una valla para recibir a los visitantes y también que de esta forma se pueda distribuir al público por todo el museo ya que si se permitiera que al abrir la puerta todos se concentrarían en las primeras exhibiciones, sería muy caótico por la gran cantidad de personas que entran desde el inicio de su operación, aunado a que en Papalote no se cuenta con salas que muestran de manera específica su contenido temático como en otros museos, ya que es un edificio principal el que alberga cuatro contenidos temáticos que se encuentran al centro del inmueble y se puede apreciar desde que uno entra al museo.

Para llevar a cabo la labor de supervisar la apertura del museo, el supervisor revisa que la mayoría de los Cuates se encuentren cerca de sus áreas temáticas pero posicionados en una valla, saludando cordialmente a los visitantes que van llegando, mientras otra parte de los cuates se encuentra preparando las exhibiciones que cuentan con materiales, accesorios, o bien sacando los suministros como papel, tijeras, crayolas, etc. que llevan las exhibiciones.

Después de que los primeros visitantes pasan por esa valla de Cuates y llegan hasta la planta alta del museo para iniciar su recorrido, lugar en el que ya no encuentran a los jóvenes dando la bienvenida ya que se encuentran en sus exhibiciones esperándolos para brindarles el servicio, el supervisor solicita a los cuates de la planta baja en donde se encuentran las cuatro zonas restantes, abrir la valla que estaban realizando, dicha apertura se hace dependiendo como se va llenando el museo de visitantes, para originar que el museo distribuya de manera equitativa a la gente y evite saturar de usuarios las exhibiciones, las cuales se encuentran muy cerca de la puerta de acceso.

Después de esta actividad, el supervisor comienza a revisar por todas las áreas temáticas y a su vez por las exhibiciones, que no existan anomalías o exhibiciones que se encuentren en condiciones inseguras que puedan ocasionar algún accidente, de encontrar alguna situación de éstas, se comunica con el área de Mantenimiento para ver que se solucione el problema.

### **3.5.2. La supervisión en la recepción de grupos**

*“En Papalote Museo del Niño el 40 % de los visitantes son grupos escolares”<sup>5</sup>*, por lo tanto se requiere de una atención especializada para poder atender las necesidades de este grupo, es por eso que en el equipo de Cuates existe un grupo llamado “equipo de recepción”, los cuales se encargan de recibir a los grupos en el acceso principal, darles la bienvenida, brindarles datos importantes como horarios de Megapantalla y de Domo Digital así como de distribuirlos al interior del museo.



***Imagen que muestra a los cuates dirigiendo a los grupos escolares al interior del museo<sup>6</sup>***

---

<sup>5</sup> Documento “Estadísticas de Papalote Museo del Niño a diciembre de 2008”, Dirección General, – Reporte de admisión - Pág. 8.

<sup>6</sup> Imagen obtenida de la presentación de capacitación del apartado “Operación del museo en recepción”, Papalote Museo del Niño, marzo de 2009.

El supervisor después de haber revisado las exhibiciones, se dirige al encargado del “equipo de recepción” para verificar que esté su equipo completo, que consta de 5 o más Cuates, este número puede variar y depende de la cantidad de grupos que esté programada para ese día, que tenga las listas que previamente se entregaron por parte del equipo de reservaciones escolares, que cuente con cartas de responsiva que se entregan a los profesores encargados de los grupos que nos visitan y que se agilice la actividad para no tardar demasiado en poder ingresar al museo.

Es importante mencionar que “al museo no se puede introducir alimentos, ni bebidas de sabor”<sup>7</sup>, así como dulces o cualquier otra cosa que pudiera dañar alguna exhibición si se derramara sobre éstas. Lo único que se permite introducir en cuanto a productos que se puedan ingerir, es agua natural debidamente embotellada. En algunas ocasiones esta norma obliga a que el equipo de recepción así como el supervisor, trabajen en la recopilación de alimentos desde que los niños bajan del autobús para poder trasladarlos al servicio de paquetería, obligando a realizar esta actividad con mucha supervisión para evitar que al llegar a la puerta no se detenga el flujo de personas que vienen en grupo.

De igual forma el supervisor escucha con atención las instrucciones que reciben los grupos escolares por parte de los Cuates, que en muchas ocasiones se realizan a bordo del autobús ya que es el lugar que mejor ayuda para que los niños las entiendan, ya que al estar sentados y en grupos no mayores a 50 niños, prestan mejor atención que teniéndolos en la puerta del museo.

Las indicaciones que el Cuate les proporciona son las siguientes:

- Les da la bienvenida a nombre del museo
- Se presenta y les dice cuál es su función dentro del museo

---

<sup>7</sup> Reglamento y políticas establecidas para los visitantes. Normas de visita. Papalote Museo del Niño, Noviembre de 1993.



- Les habla sobre los Cuates y hace referencia a que cualquier duda se acerquen a ellos para aprovechar mejor su vista
- Les recuerda que no se puede introducir alimentos al interior del museo
- Les recomienda no correr dentro de las instalaciones para evitar accidentes
- Les pide no alejarse de sus profesores o responsables del grupo
- Si el grupo cuenta con función de Megapantalla o de Domo Digital, les recuerda su horario
- Si el profesor tiene programada su hora de lunch o de salida, les recuerda la hora y el lugar para agilizar su itinerario
- Por último les recuerda que muchas de las exhibiciones cuentan con una cédula o un gráfico que les puede ayudar a entender cómo funciona.

Después de esta actividad, el supervisor ingresa al museo para realizar otras actividades al interior del museo.

### **3.5.3. La supervisión en la Atención en el Servicio**

El museo ofrece diversos servicios dentro de sus Instalaciones, muchos de ellos están enfocados en dar actividades para niños o adultos, el visitante desde que ingresa al museo se percata que existen más de 300 exhibiciones para muchas edades, algunas son muy específicas ya que están dedicadas a niños de 0 a 5 años y otras para niños o adolescentes. Sin embargo, se ha detectado que al tener una gran oferta de actividades el público tarda en decidir que exhibiciones son las mejores o las que pueden llenar su satisfacción o expectativas, quedando en algunas ocasiones sin acercarse a alguna actividad en particular, es por eso que el supervisor siempre entra en contacto con los cuates para fomentar que inviten a los usuarios a participar o bien que los talleres o dinámicas que trabajan con 10 o más personas no trabajen con 2 o 3 personas, procurando con esto que el servicio de calidad sea eficiente para los visitantes.

El supervisor de Cuates también realiza recorridos para identificar como se encuentra distribuido el público, en caso de encontrar alguna zona temática con más cantidad de gente, se comunica por radio con el responsable de otra área para que a su vez se coordine con los Cuates y estos comiencen a invitar público a otras actividades, con el fin de mantener distribuidos a los visitantes de manera equitativa y esto genere que no se aglomere en ciertos puntos o bien terminen haciendo filas muy largas para acceder a las exhibiciones perdiendo tiempo muy valioso durante su visita.

Muchas de las recomendaciones que el supervisor realiza a los Cuates para ofrecer una atención de calidad es revisar que las filas en las exhibiciones se mantengan cortas para evitar que el público se fastidie o canse al estar esperando, cuando es inevitable por la gran cantidad de personas que se encuentran al interior del museo, el supervisor da la indicación para que los Cuates den indicaciones en las filas sobre el tiempo de espera para poder ingresar a la actividad, las edades recomendables, el no poder apartar lugar en las filas para agilizar la espera entre otras cosas.

#### **3.5.4. La supervisión en la prevención de accidentes o problemas**

Es importante señalar que Papalote Museo del Niño es un espacio seguro que genera ambientes agradables y de confianza, mucho de esto se debe al evitar los problemas o los accidentes en la medida de lo posible, es por ello que el supervisor de Cuates juega un papel muy importante en este tema, ya que al estar realizando sus recorridos en piso, debe estar atento para identificar si existe posibilidad de que se genere algún conflicto entre visitantes, que es común cuando se encuentran en las filas apartando algún lugar para familiares o amigos que no permanecieron ahí y decidieron visitar otras exhibiciones o actividades y repentinamente regresan para acceder a la exhibición, originando el resto del público que se encontraba formado se moleste creando así un problema, o bien cuando entre los visitantes que asisten con familia hay algún conflicto y terminan agravándolo al gritarse o incluso golpearse entre ellos, comúnmente entre matrimonios, o bien cuando en alguna área para pequeños en donde sólo ingresan niños de 0 a 5 años, algún menor golpeo a otro por

algún juguete u objeto interesante y los papás terminan agredándose verbalmente o incluso físicamente con el argumento de defender a sus hijos, bajo este tipo de situaciones, el supervisor debe estar pendiente para intervenir de manera oportuna y con los métodos adecuados para tranquilizar a las personas o de ser necesario solicitar ayuda al cuerpo de seguridad, para retirar a las personas ya que de lo contrario la situación se puede agravar y terminar en una situación muy incómoda para las personas involucradas y para el resto de los visitantes que se encuentran conviviendo en esos espacios, generando un mal ejemplo para los niños.

Existen situaciones que pueden ocasionar accidentes por descuidos y que finalmente repercuten en la atención en el servicio y llegan a estar tan desapercibidas que al no detectarlas y corregirlas pueden generar molestia en los visitantes, tales situaciones son el encontrar un espacio sucio como los sanitarios, lugares que son visitados frecuentemente y que por consiguiente se ensucian demasiado y al descuidarse pueden carecer de limpieza inmediata, es por eso que el supervisor de Cuates participa de manera frecuente visitando los sanitarios y cuidando que sean limpiados de manera continua, de lo contrario se comunica con los responsables de dicha área para que el problema se resuelva de manera eficiente.

Existen otros puntos vulnerables que pueden ocasionar algún accidente, tales como detectar agua o líquidos derramados en el piso, siendo un problema latente ya que alguna persona puede resbalarse y tener algún accidente, es por eso que en la supervisión se cuida ese aspecto.

En otras ocasiones se detecta que las exhibiciones no están siendo operadas de manera correcta por los Cuates y que al no cumplir con los parámetros establecidos, se puede originar un accidente, por ejemplo, hay exhibiciones que están diseñadas para niños de ciertas edades o de ciertos pesos, como "*las sillas de ruedas*", exhibición en la cual se les invita a niños de 7 a 11 años a participar y poder subir a una silla de ruedas, pasar por algunos tipos de pavimento, pisos a desnivel, curvas, etc. con la intención de sensibilizarlos, pero debido al diseño de la silla, sólo la pueden usar ciertos niños ya que al

colocar demasiado peso o altura en la silla, ésta se puede volcar y provocar un accidente, es ahí en donde el supervisor juega un papel importante, al detectar que no se cumple con algunos parámetros, da las recomendaciones necesarias para que los Cuates operen de manera correcta la exhibición.

Todos los puntos relacionados con la atención en el servicio, no podrían mejorarse al no poder ser identificados y documentados, es por ello que se diseñó un instrumento que permite evidenciar los errores para poder corregirlos lo antes posible, dicho parámetro es la evaluación, una propuesta que realice y que actualmente le proporciona al área una forma adicional de poder identificar áreas de oportunidad, para beneficio de la institución y del público que recibe el servicio.

### **3.6. La Evaluación**

Desde enero de 2007, diseñó un formato de evaluación para los Cuates y poder identificar de manera precisa las áreas a corregir, de igual forma poder documentar los avances o retrocesos que se tienen en la atención en el servicio.

Las evaluaciones son realizadas todos los días por los jefes de zona, los cuales tienen a su cargo a un equipo de Cuates y los distribuyen y rotan por esa área pero de igual forma realizan los diagnósticos para identificar qué aspectos se tienen que capacitar, dicho reporte es enviado a la coordinación de Servicio Capacitación para atender las necesidades lo más pronto posible.

El formato de evaluación está dividido en varias áreas a calificar las cuáles son:


1. La presencia del Cuate: Para identificar si cuenta con su uniforme completo y limpio, si tiene buena expresión verbal, al hablar de manera correcta y agradable y si cuenta con buena expresión corporal, que no denote flojera o cansancio.

2. La Atención al visitante: Si al iniciar su dinámica el Cuate se presenta, si durante su dinámica él se muestra motivado para animar y alegrar a la gente y finalmente si al cierre de su dinámica se despide de la gente.
3. Dinámica: Si al iniciar su dinámica habla con el público que es lo que se va a realizar y que se va a aprender, si durante su dinámica hay contenido educativos y lo sabe desarrollar y si al cierre de la misma hace conclusiones e incluso recomienda otras actividades relacionadas con el tema.
4. Operación: Si maneja correctamente la exhibición no generando un área vulnerable para ocasionar algún accidente ya sea con las personas o con el equipo, si maneja correctamente al público, tanto para hacer filas como para colocarlos de manera segura, practica y agradable y si el uso de materiales es correcto, procurado cuidarlos y dándoles un manejo eficiente.

Las evaluaciones se realizan de manera rápida y eficiente para no entorpecer las actividades de operación y de servicio, y son calificadas con un parámetro de 0 y 1 en donde la primer calificación es cuando no se cumple y la segunda si se cumple, de ahí se parte para marcar el total e puntos a obtener el cuál es de 12 puntos y se grafican para ver el resultado total de los puntos del área y de ahí se parte para poder programar la capacitación y detectar en qué áreas de requiere mejorar.

A continuación se presenta una muestra del formato de la evaluación para los Cuates que realizan los jefes de zona.

“Evaluación de Cuates”<sup>8</sup>

 <b>EVALUACIÓN DE CUATES</b>		
Nombre del Cuate _____		Fecha _____
Evaluó _____		Turno _____
Zona _____		Exhibición _____
<b>Presencia del cuate</b>	<b>Cumple</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Uniforme		
Expresión Verbal		
Expresión Corporal		
<b>Atención al Visitante</b>	<b>Cumple</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Presentación		
Motivación		
Despedida		
<b>Dinámica</b>	<b>Cumple</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Introducción		
Desarrollo		
Conclusiones		
<b>Operación</b>	<b>Cumple</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Manejo de la exhibición		
Manejo de los visitantes		
Manejo de materiales		

<sup>8</sup> Formato de Evaluación de cuates. Manual de procedimiento de la Gerencia de Servicios Educativos. Papalote Museo del Niño, enero de 2008.

## **CONCLUSIONES**

Presentar una investigación de Papalote, nos lleva a trasladarnos quince años atrás para conocer su origen y la manera en cómo fue evolucionando un proyecto en donde se sumaron los intereses de muchas empresas y personas para un fin común y darnos cuenta cómo ha evolucionado y se ha consolidado como uno de los espacios para niños más visitados en todo el país.

Saber cómo se fue estructurando el personal que se involucró en recaudar fondos para poder concebir este proyecto, nos lleva a reflexionar sobre la importancia que tenía para ese entonces el poder presentar un museo de tal magnitud en tan poco tiempo, considerando el escaso interés gubernamental para poder asignar un presupuesto dedicado a este tema y dejarlo así en manos de la iniciativa privada, para finalmente cerrarse como una Asociación Civil.

Es interesante ver como a falta de espacios para niños en aquel entonces, se vieron sumados muchos actores de la vida social y ver como cada quién aportaba para crear este proyecto, desde arquitectos importantes, pasando por grandes empresarios sin dejar de lado a los artistas.

La estructura organizacional es uno de los temas que más desarrollado tiene Papalote Museo del Niño y es debido a eso que mantiene un servicio de calidad aceptable para los visitantes, sin embargo al estar tan estructurado desde sus orígenes, lo ha llevado a consolidarse entre uno de los museos con mayor número de colaboradores en el área de Servicio Educativos, en la actualidad son pocos los museos que cuentan con una plantilla tan amplia de guías escolares, sin embargo en Papalote Museo del Niño se cuenta con un gran número que obliga a tener un equipo de trabajo que está al frente de ellos muy amplio pero también con un alto perfil para poder dirigir a tantos jóvenes.

La comunicación interna es un factor muy importante para el museo ya que de ello depende la buena comunicación al exterior, si desde su interior sabe

expresar, dialogar y en términos muy generales comunicar a todo su equipo de trabajo, es muy probable que con sus visitantes también lo pueda hacer, es por ello que Papalote siempre maneja el tema de la comunicación con su público que lo visita, ya que al ser multidisciplinario en cuanto a los contenidos que maneja, se vuelve en un factor importante de comunicación, englobándolo en tres principales rubros, los cuales son: la ciencia, la tecnología y el arte, siempre de manera divertida ya que su principal público meta son los niños.

Se puede determinar que gracias a la documentación de las actividades que se realizan en una institución como lo es Papalote Museo del Niño, se puede aportar información para que espacios similares a los del museo que se están comenzando a abrir, puedan obtener una metodología similar para poder ofrecer un servicio de calidad a los visitantes. Es importante señalar que muchas de las actividades que al día de hoy realiza Papalote, han sido elaboradas sobre la experiencia que ha adquirido a lo largo de varios años y que en muchas ocasiones fueron recomendaciones que el público o sus colaboradores realizaron, sin embargo en la actualidad, Papalote Museo del Niño recibe solicitudes de museos interactivos que solicitan asesoría para poder mejorar su servicio de calidad.

Los procedimientos clave del área de Servicios Educativos, nos lleva a identificar la tarea completa que parte desde identificar el perfil ideal para poder seleccionar a jóvenes que sirvan de guías escolares, capacitarlos en temas familiares para ellos pero ajenos a la manera de aplicarlos con niños o familias en general, no sin antes identificar la importancia que tiene para Papalote la experiencia educativa de manera divertida y diferente.

Es importante señalar que operar un espacio para miles de personas, implica una gran responsabilidad, es por ello que la tarea de supervisar a los jóvenes, es una actividad importante, por lo cual identificamos en este proyecto los aspectos básicos y fundamentales que permitan salir bien librado de algún accidente al museo.



Un aspecto importante que se debe señalar en esta investigación, es el proponer el poder cambiar los métodos y procesos que el museo lleva a cabo en su operación para mejorar su servicio, de manera muy específica, como lo que sucede en el *capítulo 3 Manual de Inducción*, haciendo un análisis en el sub *capítulo 3.3.2 La Capacitación Continua*, en la cual se maneja un 50 % del tiempo en capacitar a los Cuates en contenidos educativos que tienen las exhibiciones, un 25 % en la operatividad y un 25 % en la motivación e integración.

Partiendo de la información anterior y tomando como referencia el *capítulo 2 La convivencia y la comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte en Papalote Museo del Niño*, se habla en el sub capítulo 2.3 *Los Cuates como facilitadores de la convivencia y la comunicación*, sobre una experiencia que tiene uno de los Cuates con un visitante que tiene discapacidad auditiva, y comenta sobre la situación en la que no supo interactuar con la persona y se tuvo que dar a entender para que se hiciera amena su dinámica, por lo cual modificaría el porcentaje para dejarlo en 40 % en capacitación de contenidos educativos de las exhibiciones, 25 % en la operatividad, 25 % en la motivación e integración y un 10 % en capacitación para poder atender diversos tipos de público, entre los que destacaba a los niños de educación especial.

De acuerdo a lo que se presenta en el capítulo 1 *Origen de Papalote Museo del Niño. La organización*, se habla sobre la cantidad de personas que se reciben y en los anexos 1 y 2 se presentan los cuadros informativos con la cantidad de visitantes de escuelas y familias, de los cuales 40 % son grupos escolares tanto de escuelas patrocinadas, oficiales y particulares y el 57 % son familias, por lo cual realizaría una encuesta de salida para aplicarles a este último grupo y saber de manera muy precisa cuáles son los servicios que consideraron de calidad y cuáles son los que consideran que se requieren mejorar, para garantizar una mejora constante en este tema. **Véase anexo 13**, propuesta de encuesta de salida para medir la satisfacción de los visitantes.

Con este trabajo, se pretende dejar un manual de inducción que adentre de manera muy general a las personas ajenas a museos o centros de ciencia interactivos, en la parte del manejo de los guías escolares para poder comprender que un espacio como Papalote requiere de manera vital de personas que ayuden a entender los fenómenos que representan las exhibiciones, creando un lazo afectivo que permita fomentar un ambiente de convivencia y comunicación de la ciencia, la tecnología y el arte a niños y familias.

Gracias a la investigación, se puede concluir que este trabajo se puede aplicar no solo en museo si no también en espacios de servicio que no necesariamente deben ser museos o espacios de educación e interacción, y que con sólo cumplir el requisito de atender a personas, se debe preocupar por el tema de mejorar el Servicio a los visitantes.

## FUENTES DE CONSULTA

### REFERENCIAS HEMEROGRAFICAS

- Julio E. Rubio y Javier Ordoñez *Ciencia, Tecnología y Sociedad en México*. Edición, Julio 2008, rustica, 218 pp.
- Alonso Ramírez Silva *La Comunicación Educativa y la Educación Estética en la Escuela Primaria*. Edición, Enero 2000, 129 pp.
- Antonio Marín Ruiz, Carlos Alejandro Pacho Ruiz *Universidad, Comunicación y Ciencia*. Edición, Diciembre 2006, rustica 302 pp.
- Georgina Sarate. *De pinta con los cuates en Papalote*, Tesis Reportaje. UNAM, 2001
- Alcantar Flores Arturo, “*Los Museos Mexicanos, Lejos de Signos de Crisis*” Excélsior, Sección Cultural., México, D.F. Miércoles 23 de febrero, 1993.
- Milenio online, Sección Cultura. “Entrevista con la Sra. Cecilia Ocelli, 2008-11-25.
- Papalote Museo del Niño, “*Reseña Histórica del Museo*”, Dirección General, México, D.F., diciembre de 2008.
- Papalote Museo del Niño, “*Informe Anual 2008*”, Dirección General, México, D.F., enero 2009.
- Papalote Museo del Niño. “*Manual de Procedimientos*”. Dirección de Recursos Humanos, México, .D.F., enero 2009.
- Plan Ejecutivo para el Museo Interactivo de Xalapa “*Propuesta Educativa*”, Witker, R. México, 2001.
- Plan Ejecutivo para el Museo Interactivo Papagayo “*Programas Educativos*”, México, 2004.

## **CIBERGRAFIA**

- [www.aulex.org](http://www.aulex.org), Rodríguez Villegas Manuel, “Compendio de Vocabulario”, Traducciones al Náhuatl. (Consultado en abril de 2009)
- [www.papalote.org.mx](http://www.papalote.org.mx) , información sobre sus Servicios. (Consultado en mayo de 2009)
- [www.educarchile.cl/Portal.base/web/vercontenido](http://www.educarchile.cl/Portal.base/web/vercontenido), Información sobre como elaborar manuales de inducción. (Consultado en agosto de 2009)

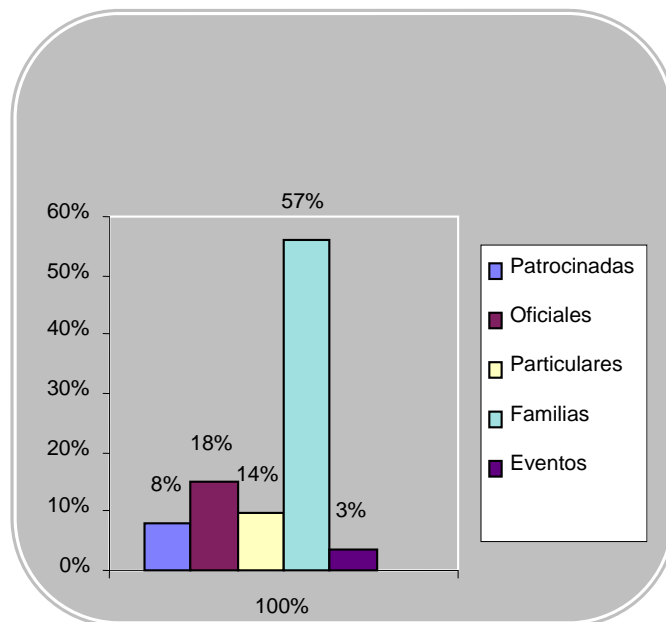
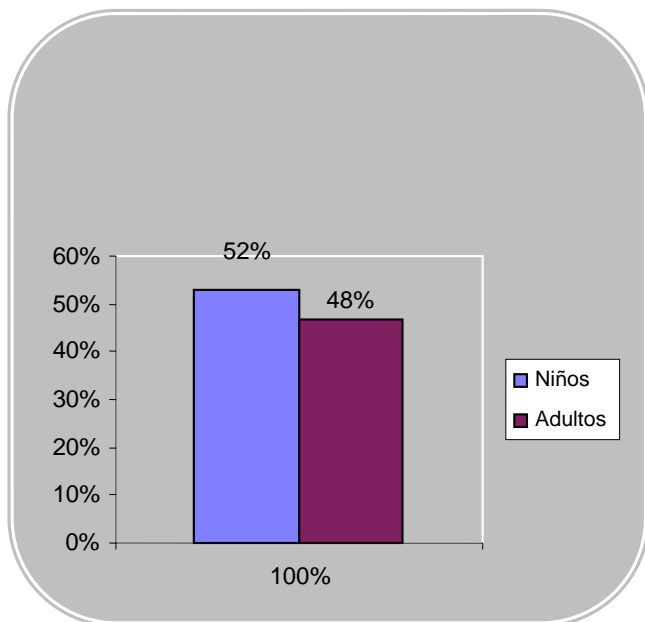
# ANEXO 1

# Reporte de admisión

Papalote • Museo del Niño, México, D. F.

- Del 8 de noviembre de 1993 al 31 de Diciembre del 2008

	NO. ESCUELAS	NIÑOS	ADULTOS	TOTAL
Patrocinadas	10,892	1,062,586	188,237	1,250,823
Oficiales	18,867	2,168,230	640,685	2,808,915
Particulares	19,788	1,648,170	591,936	2,240,106
Familias	-	3,389,814	5,666,510	9,056,324
Eventos	-	-	550,921	550,921
<b>TOTAL</b>	<b>49,547</b>	<b>8,268,800</b>	<b>7,638,289</b>	<b>15,907,089</b>



\*Se considera adultos, a los visitantes mayores de 12 años

Fuente: Documento "Estadísticas de Papalote Museo del Niño a diciembre de 2008", Dirección General, – Reporte de admisión - Pág. 8.

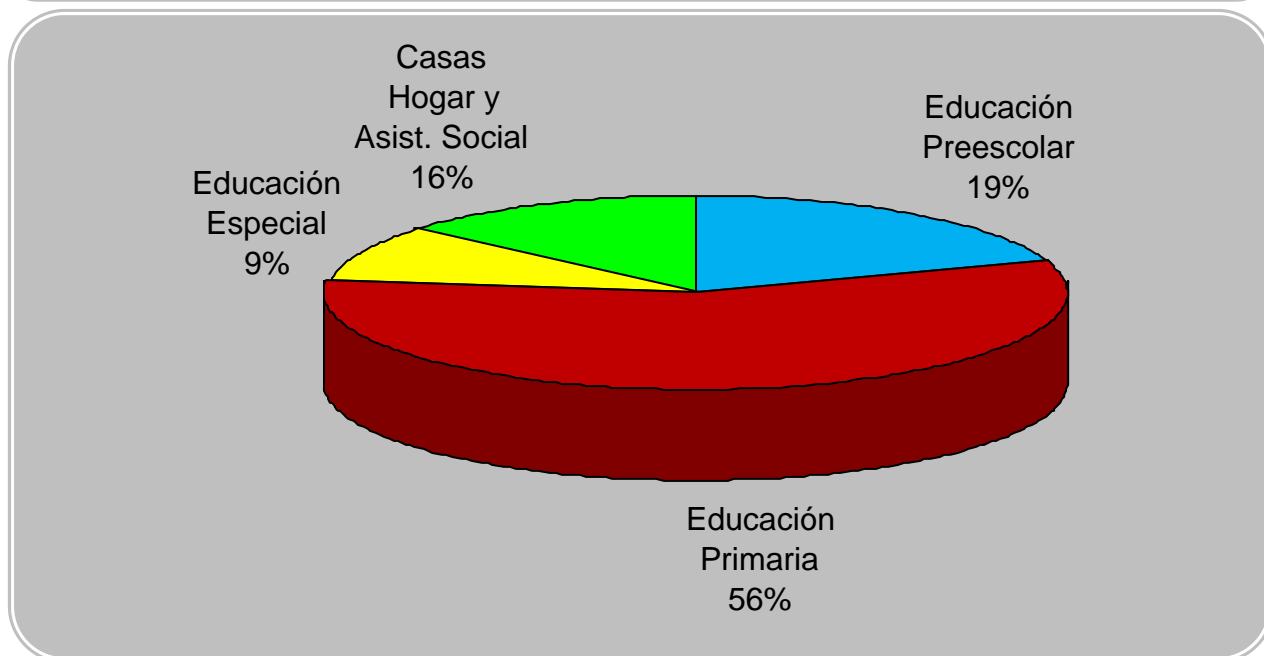
## ANEXO 2

## Reporte de admisión

Patrocinio Escolar Papalote • Museo del Niño – México, D. F.  
Del 8 de noviembre de 1993 al 31 de Diciembre del 2008

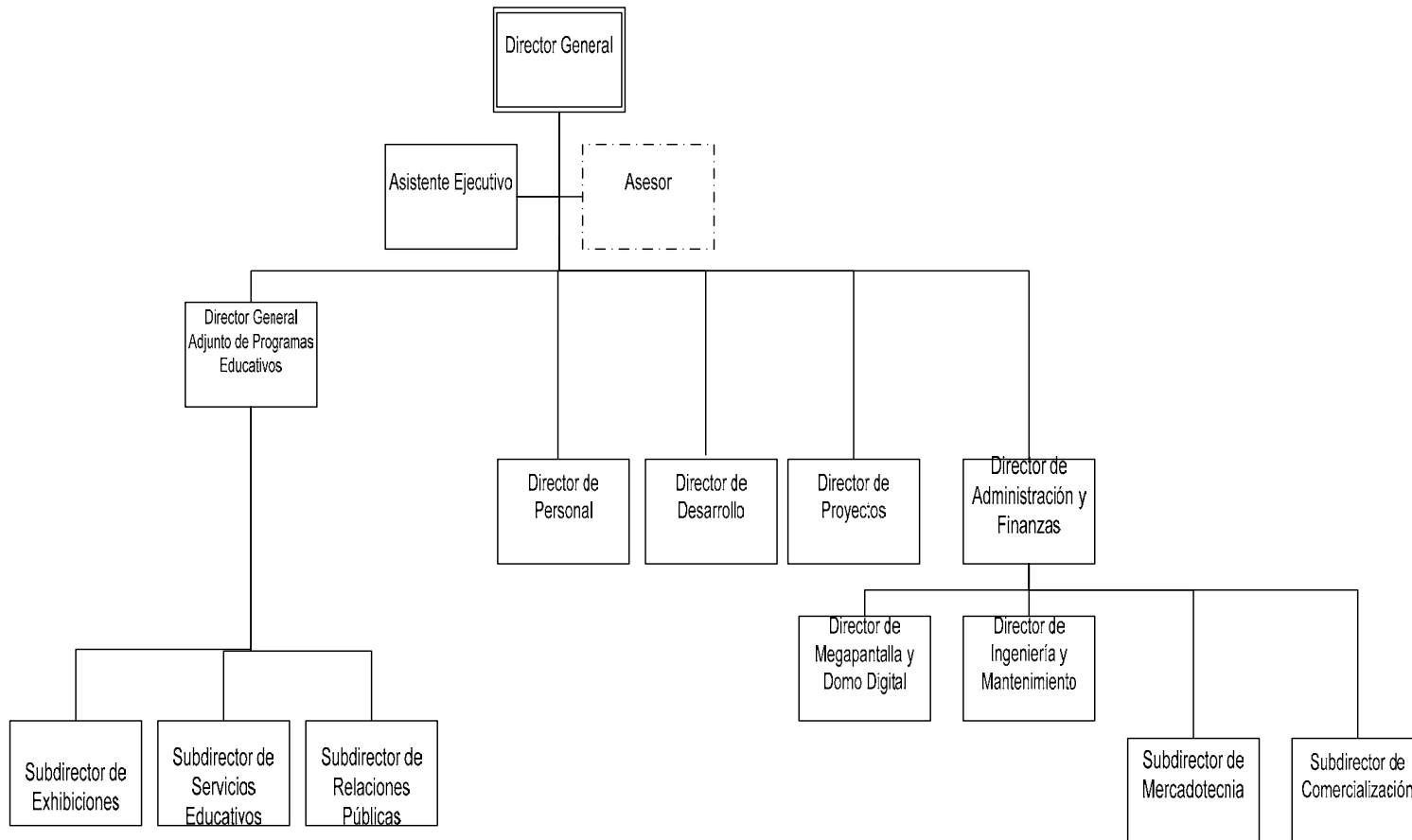
NIVEL	TOTAL	%
EDUCACIÓN PREESCOLAR	236,255	19%
EDUCACIÓN PRIMARIA	699,306	56%
EDUCACIÓN ESPECIAL	111,583	9%
CASAS HOGAR Y ASISTENCIA SOCIAL	203,679	16%

TOTAL VISITANTES	1,250,823	100%
------------------	-----------	------

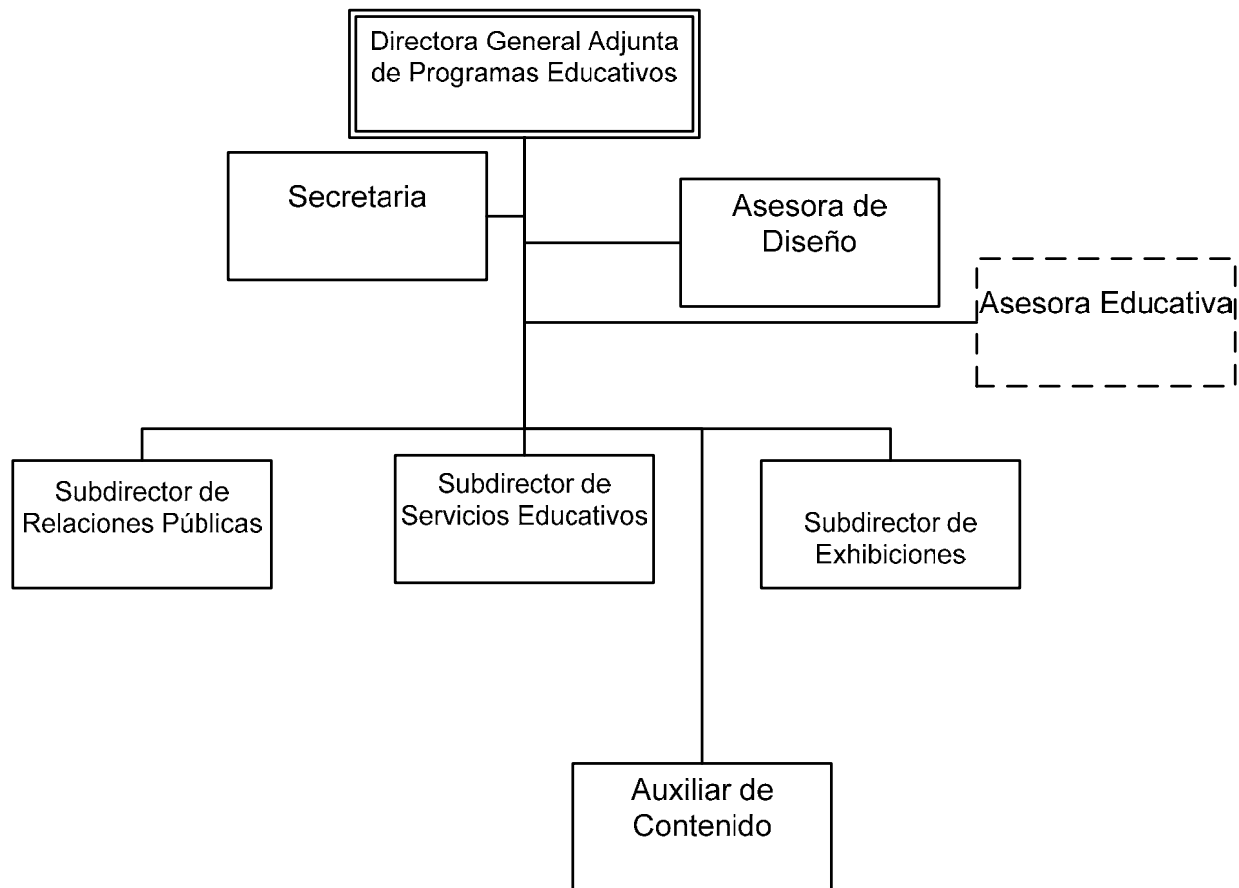


Fuente: Documento "Estadísticas de Papalote Museo del Niño a diciembre de 2008",  
Dirección General, – Reporte de admisión - Pág. 9.

Organigrama General Papalote Museo del Niño, Enero del 2008



Organigrama de la Dirección General Adjunta de Papalote Museo del Niño, Enero del 2008

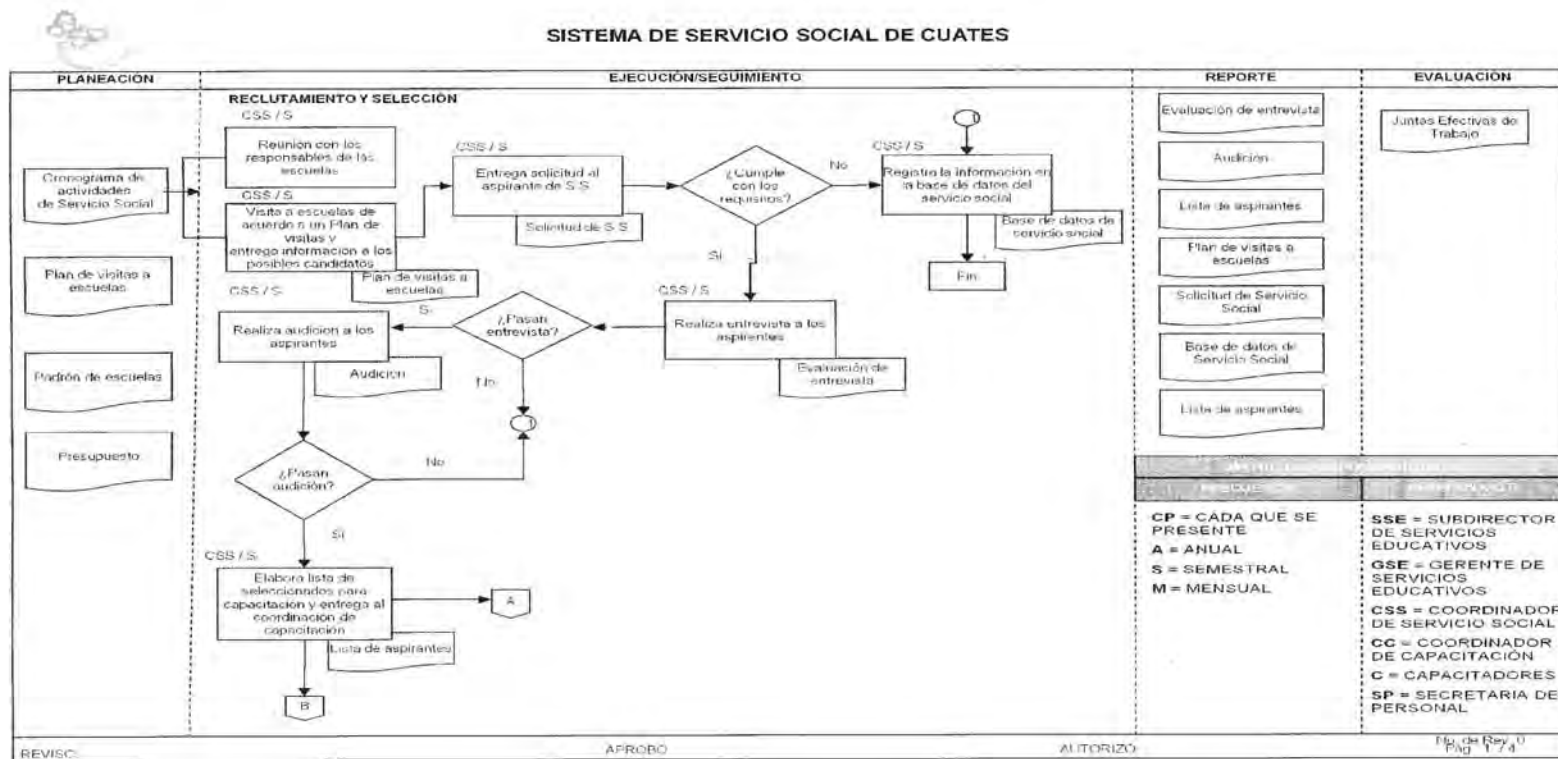




# ANEXO 5.

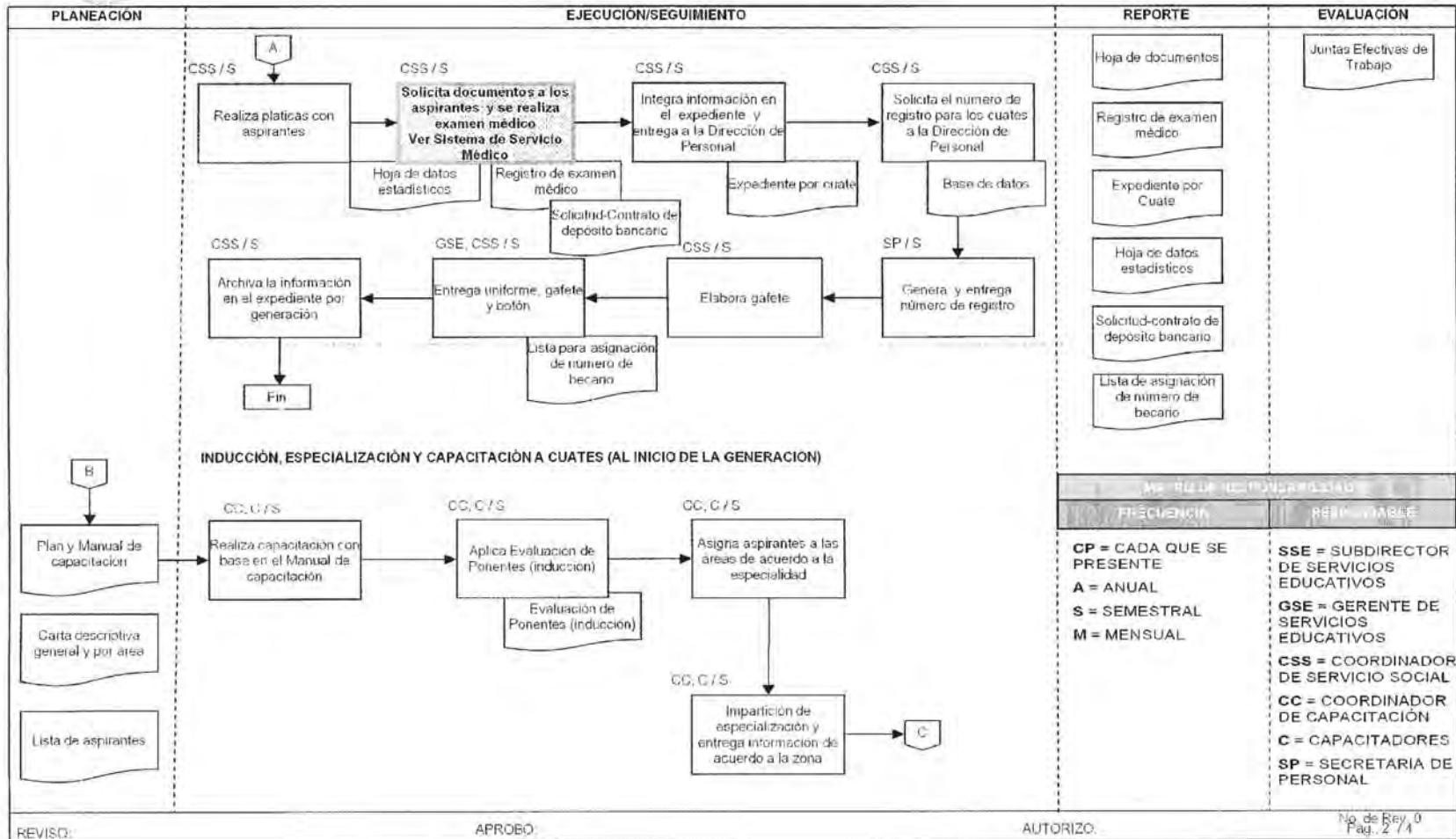
# Manual de Procedimientos

## Diagrama de Flujo del Manual de Procedimientos de Papalote Museo del Niño





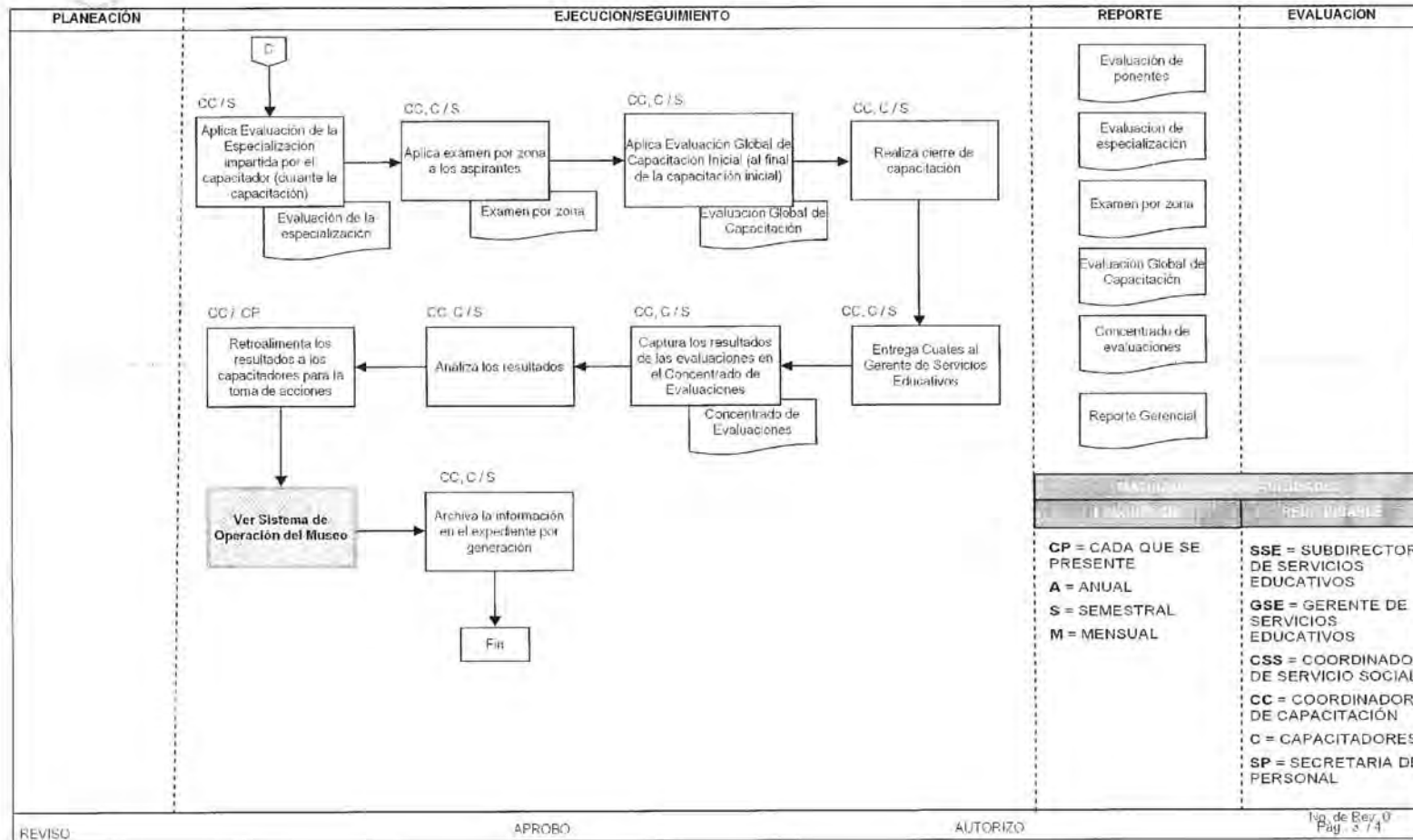
## SISTEMA DE SERVICIO SOCIAL DE CUATES



MAYOR FRECUENCIA DE REPORTE	
FRECUENCIA	RESPONSABLE
<p><b>CP</b> = CADA QUE SE PRESENTE</p> <p><b>A</b> = ANUAL</p> <p><b>S</b> = SEMESTRAL</p> <p><b>M</b> = MENSUAL</p>	<p><b>SSE</b> = SUBDIRECTOR DE SERVICIOS EDUCATIVOS</p> <p><b>GSE</b> = GERENTE DE SERVICIOS EDUCATIVOS</p> <p><b>CSS</b> = COORDINADOR DE SERVICIO SOCIAL</p> <p><b>CC</b> = COORDINADOR DE CAPACITACIÓN</p> <p><b>C</b> = CAPACITADORES</p> <p><b>SP</b> = SECRETARIA DE PERSONAL</p>

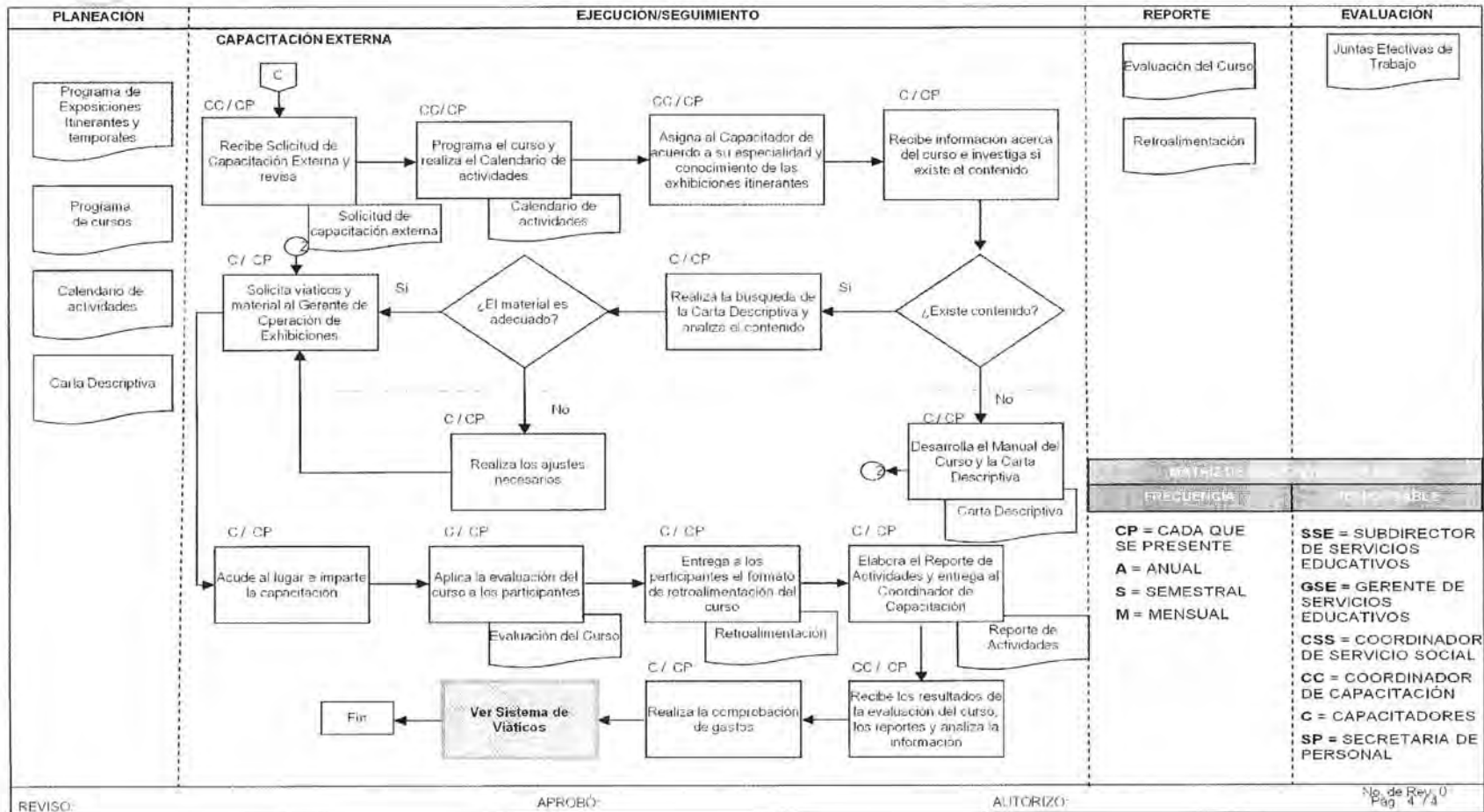


## SISTEMA DE SERVICIO SOCIAL DE CUATES





## SISTEMA DE SERVICIO SOCIAL DE CUATES



### Formato de Borrador de Convenio de Servicio Social. Papalote Museo del Niño, 2008.

CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE \_\_\_\_\_, REPRESENTADA PARA ESTE ACTO POR SU (NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL O RECTOR), PARTE A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ " \_\_\_\_\_ " Y POR LA OTRA, MUSEO INTERACTIVO INFANTIL, A. C. REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C.P. LUIS CAMARGO FLORES REPRESENTANTE LEGAL, A QUIÉN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ " EL MUSEO ", A TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

#### ANTECEDENTES

1. Que con fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2009 " \_\_\_\_\_ " Y " EL MUSEO " celebraron un convenio general de colaboración en lo sucesivo el " CONVENIO ", mediante el cual se establecieron las bases para llevar a cabo la organización y desarrollo de actividades de docencia, de investigación, difusión y de extensión universitaria.
2. Que todas las declaraciones y cláusulas del " CONVENIO " siguen vigentes.
3. Que con base en las cláusulas PRIMERA, SEGUNDA, Y TERCERA del " CONVENIO " y por las necesidades de ambas instituciones, las partes acuerdan celebrar este convenio específico de colaboración al tenor de las siguientes:

#### DECLARACIONES

I. De " \_\_\_\_\_ ", a través de su representante:

1. Que es un organismo descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por la ley emitida por el Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el \_\_\_\_\_.
2. Que el objeto que persigue, de acuerdo con lo señalado por el artículo 2 de su Ley Orgánica es:
  - a) Impartir educación superior de licenciatura, maestría y doctorado, y cursos de actualización y especialización, en sus modalidades

escolar y extraescolar, procurando que la formación de profesionales corresponda a las necesidades de la sociedad.

b) organizar y desarrollar actividades de investigación humanística y científica, en atención primordialmente a los problemas nacionales y en relación con las condiciones del desenvolvimiento histórico y

c) preservar y difundir la cultura

3. Que a fin de realizar su objeto, se ha organizado dentro de un régimen de desconcentración funcional y administrativa, a través de sus unidades académicas: (anotar si hay más planteles)

4. Que de conformidad con lo señalado en el artículo 15º de su Ley Orgánica, su representante legal es el rector General, quien de acuerdo con el artículo 16º de la citada Ley y 36º de su reglamento orgánico, tiene la facultad de otorgar, sustituir y revocar poderes.

5. Que por acuerdo expreso del rector general de la unidad \_\_\_\_\_ tiene poder para celebrar este tipo de convenios, según consta en la Escritura Pública número \_\_\_\_\_ volumen \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ otorgada ante la fe del Notario Público número \_\_\_\_\_ del Distrito Federal Licenciado \_\_\_\_\_.

6. Que su domicilio legal es el ubicado en:

(anotar dirección completa con delegación y código postal etc.)

7. Que su domicilio para efectos del presente convenio es:

(anotar los datos de la unidad académica)

II. De " EL MUSEO " a través de su representante:

1. Que es una asociación civil legalmente constituida conforme a la legislación mexicana, en los términos de la Escritura Pública número 137,251 de fecha 3 de diciembre de 1990, otorgada ante la fe del Lic. Fausto Rico Álvarez, Notario Público número 6 de México Distrito Federal.

2. Que tiene como objetivo, entre otros, el construir y mantener en operación uno o más museos Científico-Culturales interactivos orientados a la niñez mexicana.

3. Que el C.P. Luis Camargo Flores, es representante legal en los términos de la escritura pública número treinta y un mil doscientos cincuenta de fecha 26 de junio de 2002, tirada ante la fe del Lic. José María Morera González, titular de la notaria no. 102 del distrito federal, manifestando que dicho poder no le ha sido revocado, restringido o modificado de forma alguna.

4. Que señala como su domicilio, el ubicado en Av. Constituyentes No. 268, Col. Daniel Garza, C. P. 11111, México D. F.

III. De ambas partes:

UNICA: Que es su voluntad relacionarse a través del presente convenio, conforme a los términos y condiciones las siguientes:

## CLAÚSULAS

**PRIMERA. OBJETO.-** Las partes convienen que el objeto del presente convenio es establecer las bases y mecanismos operativos entre " EL MUSEO " y \_\_\_\_\_", para la prestación del servicio social, dentro del programa " Guías Educativos " de " EL MUSEO ".

Lo anterior conforme al proyecto de Servicio Social que como anexo único, pasa a formar parte integrante del presente convenio.

**SEGUNDA. COMPROMISOS DE \_\_\_\_\_**.- Para el cumplimiento del objeto, materia del presente convenio, " \_\_\_\_\_", se compromete a promover y difundir dentro de la comunidad estudiantil el programa " Divulgación de la Ciencia " de " EL MUSEO " a través de su Coordinación de Servicio Social y asegurar el adecuado acatamiento de la normatividad para que, en su caso, proceda la liberación del servicio social de los participantes.

**TERCERA COMPROMISOS DEL MUSEO.-** " EL MUSEO " se compromete a:

1. Presentar por escrito a la dirección de Servicio Social y Prestaciones de "(ESCUELA) ", las propuestas de servicio social a realizar por los alumnos.
2. Definir el número de alumnos de "(ESCUELA) " que prestarán su servicio social estableciendo los perfiles con los que deberán cumplir, de acuerdo con las necesidades de los programas a desarrollar.
3. Determinar el monto de la ayuda beca que otorgará a los alumnos de "(ESCUELA)", durante la prestación de su servicio social.

4. Establecer el calendario y programa de actividades para el cumplimiento de las acciones objeto de este convenio.

5. Determinar el área responsable para la captación de alumnos de "(ESCUELA)", dentro de la cual se llevarán a cabo las acciones referentes a la prestación del servicio social.

**CUARTA. COMPROMISOS DE AMBAS PARTES.** Para el cumplimiento del objeto, materia del presente convenio, las partes convienen en llevar a cabo las siguientes actividades:

1. Fomentar y priorizar la integración de estudiantes de las licenciaturas que imparte la "(ESCUELA)" en el programa " Guías Educativos".

2. "(ESCUELA)" convocará a través de la Coordinación de Servicio Social, a los prestadores de servicio social y los canalizará a " EL MUSEO " para su selección dentro del programa Divulgación de la Ciencia.

**QUINTA. RESPONSABLES.-** "(ESCUELA)" nombra como responsable de coordinar las actividades del presente convenio a: \_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_ quien se compromete ante su institución a través de la carta compromiso que firma ante ella.

Por su parte " EL MUSEO " nombre a la M. en M. Maribel Ibarra López en su carácter de Directora General Adjunta de Programas Educativos, como responsable de la operatividad y ejecución de este convenio.

**SEXTA. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES.** Al concluir el proyecto, los responsables se obligan a elaborar un informe conjunto, relativo a las actividades desarrolladas en el marco del presente instrumento legal.

**SEPTIMA. PROPIEDAD INTELECTUAL.** Las partes convienen en que los derechos de propiedad intelectual, resultantes del presente instrumento, corresponderán a la parte que los haya producido o ambas en proporción a sus aportaciones.

**OCTAVA.** Los alumnos de "(ESCUELA)" que deseen prestar su servicio social, participando en cualesquiera de los programas amparados por este convenio, deberán asumir por escrito el compromiso de respetar las condiciones que las partes establezcan para el desarrollo de los trabajos, así como cumplir con las normas vigentes en materia de seguridad y uso de equipo, acatando en todo momento las indicaciones del personal del " MUSEO " a cargo del área en la que se lleve a cabo el programa.

**NOVENA. "(ESCUELA)" y " EL MUSEO "** Establecen que los alumnos de "(ESCUELA)" que presten servicio al amparo de este convenio, continuarán en forma absoluta bajo la dirección y dependencia de dicho Instituto, por lo que su intervención no originará relación de carácter laboral con el " MUSEO ".



**DECIMA.** La “ (ESCUELA) ” libera totalmente a “ **EL MUSEO** ” de cualquier responsabilidad civil por riesgo o accidente que los estudiantes pudieran sufrir durante el ejercicio de sus prácticas profesionales y/o servicio social, ya que estos cuentan con un póliza de protección o seguro de gastos médicos contratada con \_\_\_\_\_.

**DECIMA PRIMERA. VIGENCIA.** El presente convenio tendrá una vigencia de tres años, contados a partir de la fecha de su celebración y podrá ser renovado por periodos iguales, previo acuerdo por escrito de las partes.

**DECIMO SEGUNDA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** Para el caso de terminación anticipada, ambas partes tomarán las medidas necesarias para evitar perjuicios tanto a ellas como a terceros, en el entendido que deberán continuar las acciones ya iniciadas hasta su total conclusión.

Por la Universidad

Por el “ EL MUSEO ”

\_\_\_\_\_  
Director

\_\_\_\_\_  
C.P. Luis Camargo Flores  
Director de Administración  
y Finanzas

\_\_\_\_\_  
Representante legal

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

## Formato de folleto que se utiliza para la difusión del Programa de Cuates para realizar servicio Social. Coordinación de Servicio Social, Papalote Museo del Niño, enero 2008.

### ¿Quién es el cuate?

La palabra "Cuati" o "Cuati" viene del náhuatl que significa amigo cercano. Buena persona. Es mi cuate. Y como todos los cuates, le enseñan algo pero también aprenden de él.

Es un joven estudiante entre 18 y 25 años, que comparte experiencias únicas con el público, convirtiendo los ambientes en alegres, divertidos, relajados y libres, da seguridad y confianza por que respeta las habilidades y deseos del visitante. Su responsabilidad es la de un joven comprometido consigo mismo, con principios y valores sociales.

### Requisitos

- Facilita la interacción con las exhibiciones, demostraciones y talleres.
- Está dispuesto a compartir experiencias y conocimientos con sus compañeros.
- Brinda siempre un trato amable y respetuoso a los visitantes.
- Fomenta valores sociales, creencias y costumbres que faciliten al niño identificarse con su sociedad.





- Tener entre 18 y 25 años.
- Estar inscrito actualmente y ser alumno regular.
- Contar con el 70% de créditos académicos aprobados a nivel licenciatura y el 50% de créditos a nivel bachillerato técnico.
- Constancia de inscripción el curso actual.
- Seguro Facultativo.
- Seguridad en sí mismo.
- Facilidad de palabra
- Compromiso y disposición para trabajar en equipo y con niños.
- Iniciativa y Creatividad.

Los horarios en los que puedes realizar tu servicio social son:

- Lunes a Viernes de 8:30 a 13:30 hrs.
- Lunes a Viernes de 13:30 a 18:30 hrs.
- Sábados y Domingos de 9:00 a 19:00 hrs.

## ¿Quieres ser cuate?

### ¿Quiénes somos?

Inspirado en nuestro lema prohibido no tocar en noviembre de 1993 se abren las puertas de Papalote • Museo del Niño, creándose un espacio totalmente nuevo y diferente con el fin de apoyar a la educación de la niñez mexicana. Ubicado en la segunda sección del Bosque de Chapultepec, Papalote ofrece a sus visitantes una nueva propuesta educativa que combina el juego y el aprendizaje transformando en experiencias únicas y divertidas.

### ¿Por qué hacer mi servicio social en Papalote?

- Papalote es un lugar único y diferente.
- Puedes desarrollar habilidades intelectuales, sociales y de comunicación contigo mismo, con los niños y con tus compañeros.
- Te permite brindar verdaderos servicios sociales a la comunidad trabajando a favor de la niñez mexicana.
- Este programa te ofrece la oportunidad de realizar el servicio social durante medio tiempo, tener un primer acercamiento al ámbito y a mismo tiempo terminar tus estudios.

### ¿Quiénes somos?

En Papalote la curiosidad es la guía que permite explorar con las exhibiciones distribuidas en cinco grandes temas:











Papalote • Museo del Niño  
Av. Constituyentes # 268  
Col. Daniel Garza C.P. 11111  
México D.F.

[www.papalote.org.mx](http://www.papalote.org.mx)  
[ssocial@papalote.org.mx](mailto:ssocial@papalote.org.mx)


Infórmas a los teléfonos: 5237 1713, 5237 1746

Coordinación de Servicio Social  
Contacto Lic. Mariela García

# ANEXO 8

# Servicio Social

Formato de solicitud anterior para elaborar de los aspirantes a cuates. Versión última. Papalote Museo del Niño, enero 2008.

		<b>SOLICITUD DE SERVICIO SOCIAL</b>				Fecha <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">dd</td> <td style="width: 20px;">mm</td> <td style="width: 20px;">aa</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>		dd	mm	aa			
		dd	mm	aa									
Toda la información será tratada confidencialmente				Favor de llenar con tinta y de su puño y letra									
<b>Datos Personales</b>													
Nombre (s)		Apellido Paterno			Apellido Materno								
Domicilio actual (calle, No. exterior, interior)					Colonia								
Población o Municipio		Estado	Código	Teléfono	Cel.								
Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento		Edad	Sexo								
Estado Civil <input type="checkbox"/> soltero <input type="checkbox"/> casado <input type="checkbox"/> viudo <input type="checkbox"/> divorciado <input type="checkbox"/> unión libre		¿Con quién vive usted? <input type="checkbox"/> Sus padres <input type="checkbox"/> Su familia <input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/> Otros		Dependientes económicos									
<b>Documentación</b>													
Parentesco	Nombres y Apellidos completos		Edad	Actividad o trabajo		Domicilio Particular							
Padre													
Madre													
Esposa													
Hijos													
Hermanos													
<b>Estudios</b>													
Estudia actualmente	Escuela			Carrera									
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Promedio	Horario Escolar	Vespertino <input type="checkbox"/> Matutino <input type="checkbox"/>	L _____ M _____ V _____ M _____ J _____ S _____	Semestre								
<b>Disponibilidad</b>													
Puedes Trabajar eventual de 18:30 a 23:30 hrs Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿ Por qué?				En cuál de los siguientes turnos estas interesado en realizar el servicio social:									
¿Cómo supiste de este servicio social?				Matutino: de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 <input type="checkbox"/>									
¿Tienes Parientes o amigos que trabajen en esta empresa?				Vespertino: de lunes a viernes de 13:30 a 18:30 hrs. <input type="checkbox"/>									
				Fines de semana: sábados y domingos de 9:00 a 19:00 hrs. <input type="checkbox"/>									
<b>Seguro Médico</b>													
Cuentas con Seguro Facultativo por parte de tu escuela o Seguro de Gastos Médicos Mayores					Especifica cual								
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>													



Referencias personales			
Nombre		Teléfono	
Nombre		Teléfono	
Experiencia Laboral (Inicie con el más reciente)			
1- Nombre del negocio o persona	Domicilio		Teléfono
Cargo desempeñado por ud. al ingresar y al salir		Nombre y cargo del jefe inmediato	
Fecha de iniciación	Fecha de separación	Sueldo mensual inicial	Sueldo mensual final
Motivo de la separación		Gratificación o indemnización final	
2- Nombre del Negocio o persona	Domicilio		Teléfono
Cargo desempeñado por ud. al ingresar y al salir		Nombre y cargo del jefe inmediato	
Fecha de iniciación	Fecha de separación	Sueldo mensual inicial	Sueldo mensual final
Motivo de la separación		Gratificación o indemnización final	
Observaciones			
En caso de ser aceptado para realizar el Servicio Social, en Papalote la documentación necesaria que deberás presentar es la siguiente:			
* Fotocopia de acta de nacimiento		* 3 Fotografías tamaño infantil a color	
* Original de una Constancia de estudios		* Original de la carta de créditos aprobados con mínimo 70% para el nivel licenciatura y 50% para bachillerato técnico	
* Fotocopia del CURP		* Fotocopia del seguro facultativo ( IMSS) por parte de la escuela	
* Fotocopia de un comprobante de domicilio como puede ser: teléfono, agua o predial			
ME HAGO RESPONSABLE DE QUE LOS DATOS QUE DOY SON CIERTOS Y AUTORIZO A QUE SEAN INVESTIGADOS PARA LOS FINES QUE A LA EMPRESA CONVENGAN		_____	
		FIRMA DEL SOLICITANTE	

Formato de entrevista, versión última. Papalote Museo del Niño, enero 2008. Coordinación de Servicio Social



## ENTREVISTA POR COMPETENCIAS CUATES

<b>PREGUNTAS CLAVE</b>	¿Por qué te interesa realizar tu servicio en Papalote?
	¿Cuáles son tus habilidades?
	Consideras que no tienes habilidad para...
	¿Qué es lo que más admiras de alguien?
	¿Cuáles son tus objetivos a corto, mediano o largo plazo?

### TRABAJO EN EQUIPO

Colabora con los demás	Recuerdas algún trabajo en equipo ¿cómo lo organizaron?
Sociable	¿Qué parte te toca?
Empático	¿Cómo desarrollaste tu parte?
Escucha	¿Se presentó algún contratiempo?
Genera confianza	¿Cómo lo resolvieron?
Motiva a la participación	¿Qué hubiera pasado si no hubieran logrado terminar el trabajo?
Decide en consenso	¿Qué haces cuando no estas de acuerdo en como se reparte el trabajo?
	¿Qué haces cuando te toca trabajar con alguien que te desagrada?
	¿Cómo te gusta trabajar? Sólo? En equipo? Porqué?
	Fiesta
	Excursión
	Equipo Deportivo
	Tareas del Hogar

### CREATIVIDAD

Es curioso	De este trabajo en equipo ¿cuál fue tu calificación?
Es observador	¿Qué harías para mejorar este trabajo?
Busca diferentes opciones	En este trabajo ¿qué ideas propusiste?
Proactivo	Platícame algún contratiempo al que te hayas enfrentado en tu vida
Rompe esquemas	¿Cómo lo resolviste?
Positivo	¿Cuál ha sido la última película que has visto? Libro, programa tv, teatro
Propone nuevas ideas	¿De qué se trató?
	¿Qué es lo que más te impulsa a trabajar?
	¿Qué piensas que puedes aportar en este servicio social?

**SERVICIO AL CLIENTE**

Sociable	¿Qué crees que vende Papalote Museo del Niño?
Empático	¿Quiénes crees que son sus clientes?
Escucha	¿Cuál crees que sea tu labor en Papalote?
Cumple compromisos	¿Qué harías para lograr vender esto que mencionas?
Asertivo	¿Qué necesitarías saber de Papalote para realizar bien tu trabajo?
Respetuoso y tolerante	Haz realizado algún trámite en tu escuela ¿Cómo te han atendido?
Tolerante	¿Qué harías para mejorar ese servicio?
Actitud de servicio	¿Cómo consideras que debe ser el trato con el cliente?
Orientación al cliente	¿Cómo es tu comportamiento cuando la interacción es con extraños?
	¿Qué es lo que más se te facilita hacer?
	Super, restaurantes, cine, banco

**TOMA DE DECISIONES**

Analiza problemas	Menciona una decisión importante que hayas tomado en tu vida
Evalua consecuencias	¿Qué opciones tenías?
Hace que las cosas se den	¿En base a qué lo decidiste? ¿Crees que fue una buena decisión?
Sabe lo que quiere	¿Qué consecuencias obtuviste de esta decisión?
Sabe negociar	¿Cómo reacciones ante una situación de emergencia?

**APEGO A NORMAS**

Rige sus actos por políticas	¿Quiénes viven en tu casa?
Estructurado	¿Cómo se reparten las labores domésticas?
Comprometido	¿Qué te toca hacer a ti?
	¿Cada cuando lo haces y como lo haces?

# ANEXO 10

# Servicio Social

Formato de evaluación de entrevista, versión última. Papalote Museo del Niño, enero 2008. Coordinación de Servicio Social



## ENTREVISTA

Capacitación



ENTREVISTADO \_\_\_\_\_  
 ENTREVISTADOR \_\_\_\_\_

TURNO \_\_\_\_\_

NCP = 1	No cumple perfil
PM = 2	Perfil medio
CP = 3	Cumple perfil

PROYECCIÓN CORPORAL
Actitud positiva
Contacto visual
Dicción
Sonrisa
Volumen de voz

NCP	PM	CP

TRABAJO EN EQUIPO
Colabora con los demás
Empático
Escucha
Genera confianza
Decide en consenso

NCP	PM	CP

CREATIVIDAD
Observador
Rompe esquemas
Espontáneo
Propositivo
Uso de vocabulario

NCP	PM	CP

SERVICIO AL CLIENTE
Empático
Escucha
Negocia
Respetuoso
Tolerante
Información

NCP	PM	CP

<b>TOMA DE DECISIONES</b>
Plantea soluciones
Evalúa consecuencias
Asertivo
Proactivo

<b>NCP</b>	<b>PM</b>	<b>CP</b>

<b>APEGO A NORMAS</b>
Estructurado
Normativo

<b>NCP</b>	<b>PM</b>	<b>CP</b>

<b>PERFIL PROFESIONAL</b>
Afinidad
Experiencia laboral

<b>NCP</b>	<b>PM</b>	<b>CP</b>

Máximo	
87	
Promedio	58
Mínimo	29

Total	
-------	--

No. de Rev 0



# ANEXO 11

## Capacitación

Formato de Carta descriptiva de Capacitación, versión última.  
Papalote Museo del Niño, enero 2008. Coordinación de  
Capacitación.

### III. Plan del curso

Actividades de Capacitación	
Inducción	■
Especialización	■
Especialización de temporales	■
Talleres	■

Semana 1					
1 día	2 día	3 día	4 día	5 día	
■	■	■	■	■	

Semana 2					
6 día	7 día	8 día	9 día	10 día	11 día
■	■	■	■	■	■

Semana 3					
12 día	13 día	14 día	15 día	16 día	
■	■	■	■	■	

## IV. Carta Descriptiva Inducción para Cuates

Dia:		1						
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable
				Instrucciona	Grupal			
09:00 a 09:30 14:00 a 14:30	30	Introducción	Conocer los aspectos generales de la capacitación.	Expositiva		Proyector Computadora PPT "Capacitación" Carpetas de bienvenida para el Cuate Fotocopias del formato de evaluación diagnóstica	Centro de Realidad Virtual	Coordinador de Capacitación
09:30 a 10:00 14:30 a 15:00	30	Presentación del equipo de Capacitación	Identificar a los integrantes del equipo de capacitación.	No aplica		Proyector Computadora PPT "Colaboradores"	Centro de Realidad Virtual	Coordinador de Capacitación
10:00 a 10:40 15:00 a 15:40	40	Filosofía Institucional Política de Calidad	Comprender la misión, la visión, los principios y la política de calidad de Papalote.	Expositiva	Palabras clave	Proyector Computadora PPT "Filosofía Institucional" Trípticos de la Filosofía Institucional Sobres con palabras clave Tarjeta de calidad	Centro de Realidad Virtual	Director de Servicios Operativos
10:40 a 11:40 15:40 a 16:40	60	Visita al Museo	Ubicar las diferentes áreas de Papalote y los servicios que ofrece.		"Arma tu mapa"	Pistas impresas en hojas de colores Bolígoma Sticky o enjuague bucal Hojas de papel reciclado	Todas las Instalaciones del museo	Equipo de Capacitación
11:40 a 11:50 16:40 a 16:50	10	Receso						
11:50 a 12:40 16:50 a 17:40	50	Aprendizaje en Museos Papalote	Identificar la diversidad e importancia de los Museos como medios para el aprendizaje.	Expositiva Demostrativa	Juego de Rol	Proyector Computadora PPT "Aprendizaje en Museos" Video Institucional 1 poster completo en soportes rígido 1 poster como rompecabezas	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación
12:40 a 13:00 17:40 a 18:00	20	Acuerdos de participación en capacitación	Comprender las pautas de conducta a seguir durante la capacitación.	Expositiva		Proyector Computadora PPT "Acuerdos de capacitación"	Centro de Realidad Virtual	Coordinador de Capacitación

## IV. Carta Descriptiva

### Inducción para Cuates

Dia:		2						
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable
				Instruccional	Grupal			
08:30 a 08:40 14:00 a 14:10	10	Resumen	Reafirmar los conocimientos adquiridos el día anterior.	Interrogativa		No requiere	Centro de Realidad Virtual	Coordinador de Capacitación
08:40 a 09:50 14:10 a 15:20	70	El cuate	Conocer las características y las funciones de los Cuates.	Expositiva	Juego de Rol	Proyector Computadora PPT "El cuate" Video del cuate Pintarrón Plumones Borrador	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación
09:50 a 10:50 15:20 a 16:20	60	Atendiendo al visitante	Comprender la importancia de la atención a los visitantes del Museo.	Expositiva	Juego de Rol	Proyector Computadora PPT "Atendiendo al visitante"	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación
10:50 a 11:00 16:20 a 16:30	10	Receso						
11:00 a 12:00 16:30 a 17:30	60	Expresión Corporal	Mover diferentes partes del cuerpo para mejorar el manejo de la expresión corporal.		Juegos de Expresión corporal	Canciones escritas	Espacio al aire libre	Equipo de Capacitación
12:00 a 13:00 17:30 a 18:30	60	Creatividad	Identificar diferentes formas de desarrollar la creatividad y la imaginación.		Juegos de creatividad		Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación

## IV. Carta Descriptiva Inducción para Cuates

Dia:		3						
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable
				Instruccional	Grupal			
08:30 a 09:00 14:00 a 14:30	30	Integración general	Desarrollar habilidades para trabajar en equipo.		"La pelota y la silla Turca"	Pelota de hule mediana	Espacio al aire libre	Equipo de Capacitación
09:00 a 09:10 14:30 a 14:40	10	Resumen	Repasar los conocimientos adquiridos el día anterior.	Interrogativa		No requiere	Centro de Realidad Virtual	Coordinador de Capacitación
09:10 a 10:10 14:40 a 15:40	60	Servicio Social	Conocer información necesaria para hacer el servicio social en Papalote.	No aplica		Proyector Computadora PPT "Servicio social" Formatos de Pagómatico Hoja de datos estadísticos Hoja para examen médico	Centro de Realidad Virtual	Coordinador de Servicio Social
10:10 a 11:10 15:40 a 16:40	60	Teoría educativa - Inteligencias Múltiples	Conocer la teoría de Inteligencias Múltiples como parte del sustento pedagógico de Papalote.	Expositiva	Juegos	Proyector Computadora PPT "Inteligencias Múltiples"	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación
11:10 a 11:20 16:40 a 16:50	10	Receso						
11:20 a 12:00 16:50 a 17:30	40	Desarrollo Infantil	Identificar las características de niños de 0 a 6 años.	Expositiva	Juego de Rol	Proyector Computadora PPT "Desarrollo Infantil"	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación
12:00 a 13:00 17:30 a 18:30	60	El juego	Reconocer la importancia que tiene el juego para el niño.	Expositiva	Diversos juegos	Proyector Computadora PPT "El juego"	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación

## IV. Carta Descriptiva Inducción para Cuates

Día:		4						
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable
				Instruccional	Grupal			
08:30 a 09:30 14:00 a 15:00	60	Protección Civil	Comprender los procedimientos de seguridad dentro del Museo en caso de situaciones de emergencia.	Expositiva	Juego de Rol	Proyector Computadora PPT "Protección Civil" Silbato	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación
09:30 a 10:00 15:00 a 15:30	30	Bienvenida Dirección General	Conocer al representante general de Papalote.	No aplica		No se requiere	Centro de Realidad Virtual	Dirección General
10:00 a 13:00 15:30 a 18:30	180	Megapantalla Domo Digital Autobús Fantástico	Identificar los servicios que se ofrecen a los visitantes en las sala especiales.	No aplica		No se requiere	Megapantalla Domo Digital Autobús Fantástico	Coordinador de Capacitación

Día:		5						
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable
				Instruccional	Grupal			
08:30 a 09:00 14:00 a 14:30	30	Asignación de zonas	Ubicar la zona asignada a cada participante para la especialización.	No aplica		Listas de asignación de zonas	Cuarto de cuates	Coordinador de Capacitación.
09:00 a 13:00 14:30 a 18:30	240	Especialización	Operar con eficiencia la zona asignada.	No aplica		No aplica	Zonas temáticas	Equipo de Capacitación

## IV. Carta Descriptiva

### Inducción para Cuates

Dia:		14						
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable
				Instruccional	Grupal			
08:30 a 09:00 14:00 a 14:30	30	Integración general	Fomentar la participación colectiva y desarrollar el trabajo en equipo.		"Gallitos"	Globos del No 9 Hilo torzal	Espacio al aire libre	Equipo de Capacitación
09:00 a 12:00 14:30 a 17:30	180	Especialización	Operar con eficiencia la zona asignada.	No aplica		No aplica	Zonas temáticas	Equipo de Capacitación
12:00 a 13:00 17:30 a 18:30	60	Evaluación de la especialización	Conocer el grado de aprovechamiento de la especialización.	No aplica		Fotocopias de formatos de evaluación.	Cuarto de cuates	Equipo de Capacitación

## IV. Carta Descriptiva

### Inducción para Cuates

Dia:		15			Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Instruccional	Grupal				
9:00 a 13:00 14:00 a 18:00	240	Taller de expresión Verbal		Expositiva	Juego de Rol	De acuerdo al expositor	Juntos a jugar	Equipo de Capacitación	
9:00 a 13:00 14:00 a 18:00	240	Taller de protección Civil	Identificar las rutas de evacuación y puntos de seguridad de cada una de las zonas.	Expositiva	Juego de Rol	De acuerdo al expositor	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación	
9:00 a 13:00 14:00 a 18:00	240	Taller de Manejo de Situaciones	Analizar el como dar solución a las situaciones que se presentan en las exhibiciones del Museo.	Expositiva	Juego de Rol	De acuerdo al expositor	Échale un vistazo al ambiente	Equipo de Capacitación	
9:00 a 13:00 14:00 a 18:00	240	Taller de Calidad	Comprender la aplicación de la Política de Calidad en cada una de las zonas del Museo.	Expositiva	Juego de Rol	De acuerdo al expositor	Cuarto de Cuates	Equipo de Capacitación	

## IV. Carta Descriptiva Inducción para Cuates

Dia:		16							
Horario	Duración min.	Temas y Subtemas	Objetivo Particular	Técnicas		Materiales y Equipo	Lugar	Responsable	
				Instruccional	Grupal				
08:30 a 09:00 14:00 a 14:30	30	Presentación equipo de Operación	Conocer a los integrantes encargados de la operación dentro del Museo.	No aplica		Proyector Computadora PPT "Colaboradores"	Centro de Realidad Virtual	Gerente de Servicios Educativos Coordinador de Capacitación	
9:00 a 10:00 14:30 a 15:30	60	Operatividad	Identificar los distintos elementos que forman parte de la operación eficiente de Papalote.	Expositiva	Juego de Rol	Proyector Computadora PPT "Operatividad"	Centro de Realidad Virtual	Supervisores Operativos	
10:00 a 11:00 15:30 a 16:30	60	Normas de Participación	Identificar las reglas de conducta establecidas para el área de Servicios Educativos.	Expositiva		Proyector Computadora PPT "Normas de Participación"	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación	
11:00 a 11:10 16:30 a 16:40	10	Receso							
11:10 a 12:10 16:40 a 17:40	60	Educación Especial	Comprender que es la discapacidad y como tratar a las personas discapacitadas.	Expositiva	Juego de Rol	Proyector Computadora PPT "Educación especial"	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación	
12:10 a 12:40 17:40 a 18:10	30	Retroalimentación del curso de capacitación	Evaluar el alcance de los objetivos del curso.	No aplica		Fotocopias de los formatos de evaluación	Centro de Realidad Virtual	Equipo de Capacitación	



# ANEXO 12

# Operación

Formato de Hoja de suplencia. Versión última. Papalote Museo del Niño, enero 2008. Operación de Cuates.



## SOLICITUD DE PERMISO

Nombre: \_\_\_\_\_

Turno:

M  T  F

Zona: \_\_\_\_\_

Por medio de la presente, solicito me sea concedido un permiso para ausentarme de la organización durante \_\_\_\_\_ día (s), del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Me suple en mis labores: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_ Turno:

M  T  F

Zona: \_\_\_\_\_

Motivo de la ausencia: \_\_\_\_\_

Suple en evento:

SI  NO

Autorizó:	Observaciones:
-----------	----------------

Presento justificante:

## ANEXO 13

## Operación

### Formato de Encuesta de satisfacción de los visitantes.

Buen día, con el fin de conocer el grado de satisfacción del servicio brindado por los Cuates, le solicitamos nos responda las siguiente pregunta, tomando el 5 como el valor más alto y 1 como el valor más bajo.

	1	2	3	4	5
La información brindada por los Cuates fue de forma Dinámica					
Los Cuates se dirigieron a usted de manera respetuosa y amable					
Los Cuates respondieron a todas sus preguntas					
Los Cuates utilizaron un lenguaje apropiado					
Los Cuates mostraron interés en usted y los demás visitantes					
Las instrucciones brindadas por los Cuates fueron de forma clara y oportuna					
En general como califica la calidad del servicio brindado por los Cuates					

Agradecemos su colaboración en el llenado de esta encuesta. Sus respuestas nos ayudarán a ofrecer un mejor servicio de calidad.