



**UAEM** | Universidad Autónoma  
del Estado de México

CENTRO UNIVERSITARIO TEXCOCO

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS VISITAS GUIADAS PARA SERVICIO Y  
PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EL MUSEO NACIONAL DE CULTURAS POPULARES,  
MÉXICO.”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO.

PRESENTA:

DEYRA RODRÍGUEZ MURILLO

DIRECTOR:

L. EN T. JORGE MURILLO CONTRERAS

REVISORAS:

M. EN P.E ALMA PATRICIA JUANA AGUILAR CEDILLO

NORMA GONZALES PAREDES

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, MARZO DE 2015

Texcoco, México a 8 de Diciembre de 2014


COPIA

M. EN C.E VIRIDIANA BANDA ARZATE  
SUBDIRECTORA ACADÉMICA DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO  
PRESENTE

AT M EN P.P ANTONIO INDIU CERVANTES  
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE TITULACION.

Con base en las revisiones efectuadas al trabajo escrito titulado "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS VISITAS GUIADAS PARA SERVICIO Y PRÁCTICAS PROFESIONALES EN EL MUSEO NACIONAL DE CULTURAS POPULARES, MÉXICO" que para obtener el título de Licenciado en Turismo presenta la sustentante DÉYRA RODRIGUEZ MURILLO, con número de cuenta 0921502 respectivamente, se concluye que cumple con los requisitos teóricos- metodológicos por lo que se otorga el voto aprobatorio para su sustentación, pudiendo continuar con la etapa de digitalización del trabajo.

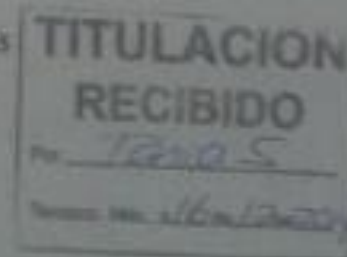
ATENTAMENTE

  
REVISOR  
M. EN P.E ALMA PATRICIA JUANA AGUILAR CEDILLO

  
REVISOR  
Mtra. NORMA GONÁLEZ PAREDES

  
DIRECTOR  
L. EN T. JORGE MURILLO CONTRERAS

C.C.P DÉYRA RODRIGUEZ MURILLO  
C.C.P LICENCIADO EN TURISMO JORGE MURILLO CONTRERAS  
C.C.P M EN P.P ANTONIO INDIU CERVANTES



## DEDICATORIA

“.....Cuando conoces el TURISMO ya nada es IGUAL”  
L. EN T. JAVIER PÈREZ DÍAZ

Dedico esta tesis y todo el esfuerzo que representa a mis padres Esperanza Murillo Gonzales (MI GEMA PRECIOSA) y Natalio Parra Gutiérrez, que me apoyaron incansablemente por más difícil que fuera el camino, por su amor, respeto y confianza en mí. Los amo. A mi hermana Belem Rodríguez Murillo, consejera y amiga, guerrera incomparable a la que amo y admiro, por supuesto a Magy que es nuestro universo y que le da mucho sentido a nuestras vidas.

A Ali Bautista Cruz por ser parte de mi vida, mi historia en el pasado, presente, futuro. Te amo.

A mi familia, tíos, tías, primos y a mis abuelos por su apoyo y aliento para seguir.

A mis amigos que son como familia, Manuel, Alberto, Mariana, que siempre nos hemos procurado y me han cuidado, aconsejado y soportado. A Jesús Martínez y Paula Rojas, amigos que me han dado lecciones de vida que admiro, aprecio y los quiero mucho.

A ti hermana, Adriana, que has estado conmigo en todo momento, mi cómplice, amiga y psicóloga particular. Gracias. Te Amo nena.

A Daniela, Claudia y Chuy compañeros, amigos que nos marca una etapa de nuestras vidas que no olvidaremos, y les deseo lo mejor. Los quiero.

A mis profesores, por sus atenciones, consejos, y tiempo aportado a la realización de mi trabajo, por comprender y ser más que maestros unos hermosos seres humanos que dedican su vida y su esfuerzo a esto, a cambiar vidas a transformar e impactarlas. A ustedes profesores que son los creadores de conocimiento en los alumnos.

Al profesor, colega y amigo Jorge Contreras Murillo por su paciencia, su interés y apoyo. Por todo, todo su tiempo y comprensión y por haber ido de la mano aprendiendo. Gracias, muchas gracias!!

A mi médico Julio y a todos los médicos que van de la mano con mi recuperación. A la vida por darme la oportunidad de seguir de pie, de mostrarme que no es todo neblina y oscuridad. A esa fuerza superior que me deja y me da la oportunidad de abrir los ojos cada día.

A todas esas personas que en el camino se han quedado, a mi padre Francisco Suarez Mendoza, esas personas que he conocido, con las que he compartido espacio y tiempo. A mis compañeros de generación tanto del turno matutino como vespertino, porque fue un gusto compartir y crecer juntos.

Y un Gracias rotundo a todos mis profesores, por su inversión de tiempo y haberle dado un giro impactante a mi vida. Al turismo....por no solo ser una licenciatura o carrera, sino un “estilo de vida”.

Gracias a Fernanda, Roxana, Cristina, Janeth, Yhael, y Alison las quiero. A mi precioso Duke por estar ahí cada día y noche a mi lado.

A Todos los que están presentes y a los que por algún motivo olvide y no se encuentran, gracias.

Deyra Rodríguez murillo

Marzo, 2015.

# Índice

## Página

Introducción	1
Capítulo 1 Marco teórico	3
1.1 Marco contextual	7
Capítulo 2 Metodología	11
Capítulo 3 Análisis preliminar	13
Capítulo 4 Manual de procedimientos	20
Capítulo 5 Procedimientos y conclusiones	91
Anexos	94
Bibliografía consultada	108

## INTRODUCCION

Desde la aparición de los primeros museos, que en realidad su construcción no tenía ese fin, existían edificaciones o construcciones que tenían como objetivo principal el “coleccionismo” de objetos que tuvieran una importancia o un valor individual otorgándole a los propietarios un estatus dentro de un grupo cultural, estos objetos podían ser armas, trofeos, obras de arte y alguno que otro objeto sustraído de la naturaleza (animales, piedras, plantas). El coleccionismo se vuelve parte importante de las civilizaciones teniendo un auge dominante, así como el tener un espacio donde exhibirlos, mostrando sólo a unos cuantos su peculiaridad tanto física como contextual.

En los años siguientes el arte y la cultural eran conceptos que sólo gozaban unos cuantos, pero en estas colecciones el sentido científico resurge, la conservación también impera y se cree que al transcurrir el tiempo ayudarían a fomentar el desarrollo cultural y de educación en cada región o país volviendo públicas las entradas a estos recintos permitiendo que la difusión de los objetos se generalice.

Posteriormente estos lugares se institucionalizan y comienzan a trabajar bajo un criterio legal y social, al ser institucionalizados se reconoce más aun el sentido educativo que estos ofrecen, de manera que las exposiciones y oferta cultural que cada uno de ellos promueve se diferencia, alcanzando una identidad, misión y visión siempre tomando en cuenta que el público que los visita es diferente y muy variado.

La difusión y la democratización cultural han permitido la creación de espacios y/o departamentos dentro de la estructura del museo que se encarguen de la aplicación de estrategias y tácticas que organicen y se administren tanto los objetos de las colecciones como las diversas actividades que se van generando al descubrir el sin fin de posibilidades que tiene el heterogéneo público al acudir a estos sitios, donde históricamente los museos han cumplido un papel primario y fundamental, la conservación y difusión así como el resguardo de los bienes culturales con un sentido colectivo social.

El departamento de Servicios Educativos es el área que se ocupa de la interacción entre los contenidos rectores del Museo y el público, así como de actividades educativas que reflejen las temáticas de exposición; es un espacio donde se crean, diseñan, gestionan, divulgan y ponen en marcha estrategias de aproximación o mediación dirigidas, para la diversidad de público que visita el Museo, tiene el compromiso de brindarle al público una oferta cultural donde, el Museo se proyecte como un espacio

lúdico pero que en esencia tenga una función “educativa” refiriéndonos al sentido de educación no formal e informal sin dejar aún lado la educación formal.

Ya dentro de las salas de exposición una de las primeras actividades que se desarrolla es la visita guiada, la cual es un sistema que ayuda a explicar y a concebir con mayor comprensión lo observado. El museo tiene su propio lenguaje pero es necesario generar un lenguaje común y entendible para todo el público que asista, ya que los asistentes en su mayoría expertos en los temas y la visita guiada permite abrir un canal de comunicación donde el aprendizaje es la corriente que integra museo - publico; las visitas guiadas pretenden hacer un puente entre los contenidos del museo y el visitante, haciendo que su estancia en el museo genere un nuevo conocimiento.

Estas visitas pueden ser dirigidas por una persona, que es lo más usual, pero en la actualidad con la aparición de la tecnología existe material audiovisual e interactivo que es de gran ayuda extendiendo la posibilidad de interacción con el público.

Esta actividad procura contextualizar la realidad del objeto observado, que está, bajo un periodo cultural histórico. Es decir, más que centrarse en los objetos como piezas de Museo, se estará observando el patrimonio tangible e intangible y su contexto histórico social, que modifica o modifíco al panorama cultural del que estemos hablando en los recorridos.

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

En la mayoría de las definiciones de turismo se mencionan los desplazamientos de los individuos, movimientos con una duración de tiempo y fuera de la residencia habitual; la Organización Mundial de Turismo (OMT) siendo la institución rectora de este fenómeno da la siguiente definición:

“El conjunto de actividades de las personas que viajan y que se quedan en los lugares alejados de su residencia durante menos de un año consecutivo y más de 24 horas, con propósitos de negocios u otros fines”

El viajar si implica una movilidad pero también se involucran diversos procesos no solo en la forma de desplazarse si no durante todo este transcurso, para este trabajo se usara la siguiente definición planteada por Ryan (San Martín Gacia, 1997) en la cual el turismo:

“Es el medio por el que las personas buscan beneficios psicológicos que surgen de experimentar nuevos lugares y nuevas situaciones, que son de una duración temporal, estando libre de las limitaciones del trabajo y de los patrones normales de la vida cotidiana en el hogar”.

El turismo cultural es aquella forma de turismo que tiene por objetivo, entre otros fines el conocimiento de monumentos y sitios históricos-artísticos (ICOMOS, 1976), siendo también motivado por conocer el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social (SECTUR, Secretaría de Turismo).

Todos estos rasgos particulares de una sociedad o grupo forman parte del patrimonio cultural el cual se define como:

“Conjuntos de bienes tangibles e intangibles, que constituyen la herencia de un grupo humano, que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como características. Se hereda, se transmite, se modifica y optimiza de individuo a individuo y de generación a generación.” (Fundación ilam, Tu conexión al patrimonio latinoamericano).

Este patrimonio cultural como ya se hizo mención, se subdivide en tangible que es todo aquel patrimonio que tiene una forma física, y pueden a su vez ser muebles o inmuebles; el intangible son elementos sin substancia física o formas de conducta que procede de una cultura o grupo social (SECTUR, Secretaría de Turismo). Son diversas las instituciones que se dedican al resguardo y conservación del patrimonio cultural en sus diversas formas y manifestaciones, la visita por parte de los turistas a estos ambientes es cada vez más frecuente; la necesidad de conocer, estar cerca y ver



parte de este patrimonio motiva a desplazarse a estos recintos que están dentro de la oferta cultural turística.

Cuando la persona se dispone a emprender un viaje turístico debe decidir entre las múltiples alternativas que se le presenta (Boullón, 1995), también hay acciones que el hombre realiza sin una necesidad externa que le impulse a ella, no por que no exista necesidad pero estas son intrínsecas donde se hace uso del tiempo no obligado ni del tiempo para cubrir necesidades biológicas llamado tiempo libre; el cual está constituido por aquel aspecto del tiempo social en el que el hombre autocondiciona su conducta personal y social, es decir en las que la libertad predomina sobre la necesidad (Munne, 1997).

El turismo es un hecho social, humano, económico y cultural (ICOMOS, 1976) donde las prácticas turísticas forman parte importante para definirlo, el turismo por sí solo no es capaz de definirse, realmente dependerá del conjunto de actividades a realizar dentro del destino turístico; según Boullón (Boullón, 1995) clasifica estas actividades en 5 categorías:

1. Esparcimiento
2. Visitas Culturales
3. Visitas a sitios Naturales
4. Deportivas
5. Asistencia a acontecimientos programados

Dentro de esta clasificación en las visitas culturales, los museos forman parte de la oferta que los turistas gustan por visitar de manera planeada o por casualidad; son gestionados por diversas organizaciones a nivel nacional e internacional, el ILAM (Instituto Latinoamericano de Museos) siendo uno de ellos, entiende que las instituciones patrimoniales como organizaciones sin fines de lucro (de carácter estatal o privado), abiertas al público cuyo propósito es la preservación, investigación y principalmente la comunicación del patrimonio a un público heterogéneo (Fundación ilam, Tu conexión al patrimonio latinoamericano), por medio de estrategias diversas, los turistas son cada vez más diferenciados y por lo tanto las maneras y formas de atención varían según sus gustos y motivaciones.

Como toda institución los museos se conforman de diversos departamentos o áreas que le dan estructura y funcionalidad, uno de ellos es servicios educativos, el cual tienen su razón de ser a partir de la función educativa de los museos y del conocimiento público y la comprensión del aprendizaje humano, pero siempre de acuerdo con las metas educativas del museo y con su política de comunicación (Mora). Es por esta razón que juegan un papel primordial en generar estrategias de aproximación con el público que visita estos recintos.

Servicios educativos es un puente entre el museo y el público, una de sus funciones primordiales debería ser asegurar el acceso del público a las exhibiciones, a través de programaciones cuidadosamente planeadas (Mora) entre las numerosas estrategias de aproximación con el público y dentro de los programas educativos que se ofertan en los museos están las visitas guiadas las cuales fortalecen la visión de un museo y es responsabilidad de servicios educativos que se refleje la relación entre el contexto del museo y sus actividades (Mora).

Una de las funciones más relevantes de los servicios educativos es la formación de los guías y la organización de las visitas, recorridos y explicaciones, para grupos tanto reducidos como numerosos, teniendo en cuenta el nivel cultural del visitante y la edad media del grupo (Mora); la visita guiada tiene como objetivo establecer una relación dialéctica y didáctica a través del diálogo con la oferta cultural del museo así como también impulsar la participación activa del público tomando en cuenta las diferentes características de estos grupos en el proceso de la construcción del conocimiento y reflexión en torno a la contextualización del patrimonio material e inmaterial. Es el “mediador” o “guía” el que se encarga de interpretar toda la información en un lenguaje que para el público sea entendible, a sabiendas de que todo el público es diferente y tiene distintas necesidades, la visita guiada debe estar lo mejor estructurada posible siempre con la firme intención de cumplir el objetivo educativo del museo.

## MARCO CONTEXTUAL

La problemática que se identificó en el Museo Nacional de Culturas Populares el cual está ubicado en la delegación de Coyoacán, México, Distrito Federal, el cual fue fundado por el antropólogo Guillermo Bonfil Batalla; es un recinto donde las temáticas de las exposiciones así como eventos especiales están vinculadas con las culturas populares. El museo pretende ser un espacio donde se abra el dialogo intercultural mostrando los objetos culturales otorgándole más peso a sus contextos. Cuenta con tres salas de exposición, 4 patios, tres piezas de colección permanentes y un centro de información y documentación.

Entre su oferta cultural tiene las visitas guiadas que pueden ser agendadas o bien los fines de semana se ofrecen al público en general

El departamento de servicios educativos cuenta con un trabajador de confianza para dar visitas guiadas, de lunes a viernes con un horario de 9:00 am a 3:00 pm, las visitas son calendarizadas, estos grupos oscilan entre los 80 y 100 alumnos, no obstante se brinda el servicio a grupos que no hayan agendado.

El nivel de estudios para quien proporciona las visitas guiadas es licenciatura, de preferencia que esté vinculada con la temática del museo y del departamento. Después de las tres de la tarde el museo ya no cuenta con el personal ni fines de semana (sábado-domingo) por lo tanto el área de servicio social y prácticas profesionales está encargado de cubrir esta actividad.

La totalidad de los jóvenes que llegan al departamento de servicios educativos a realizar su servicio y prácticas profesionales son de nivel bachillerato (Población mayoritaria que realiza su servicio social en el MNCP) no tienen el conocimiento referente a la realización de estructurar una visita guiada, ni del trato al público, así como los conocimientos temáticos del Museo.

Es por esto la necesidad de diseñar e implementar un curso de capacitación para los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales, esto nos permite brindar el servicio y cubrir las necesidades del Museo, en horarios o eventos en los que se requiera, de esta forma al llevar una capacitación o acercamiento a las temáticas del Museo, los jóvenes crean una afinidad y pasan a ser a la larga público cautivo.

El personal encargado de las visitas guiadas al ser contratado no se le cuestiona ni se estudia su perfil, no se exige que sus estudios estén relacionados o familiarizados con el trabajo a desarrollar; creando

una carencia de conocimientos en las temáticas y conceptos que se usan el departamento, por la falta de estudios apropiados.

Los jóvenes de servicio social son los encargados de realizar las visitas guiadas los fines de semana, pues el personal de estructura (base) descansa. Vertiendo la responsabilidad de las actividades a realizar en el área de servicio social y/o prácticas profesionales, por ello es de suma importancia que los conceptos y actividades las conozcan para realizar un óptimo servicio.

CONACULTA ofrece al personal de estructura (base) diversos cursos con temáticas relacionadas en esta área, pero son rechazados por los trabajadores por la falta de interés y apatía, es fundamental la capacitación del personal de base pues las temáticas museo-pedagógicas, son de suma importancia en espacios Museísticos así como las teorías educativas en espacios públicos.

Al término de cada visita se ofrece a los grupos un taller que refuerce lo visto en las salas y de esta manera crear una reflexión logrando hacer significativo su aprendizaje. Pero en cuanto a las actividades en los talleres no son planeadas con tiempo, ni pensados o ajustados dependiendo de las necesidades de cada público, se cubren a partir del material con el que se cuenta en ese momento en el museo ya que la falta de material también es un problema institucional.

La visita guiada fortalece la visión del museo y es responsabilidad de servicios educativos diseñar estrategias que refleje la relación entre la museografía, museología y las formas pedagógicas de acercamiento temático al público. Es de suma importancia el capacitar a los jóvenes de servicio social en cuanto a la conformación e impartición de visitas guiadas, de esta manera se podrá brindar un mejor servicio y así crear estrategias que permitan la preparación y adecuación o mejoramiento de los servicios brindados por el Museo, así como también por los jóvenes de servicio social que cubren eventos especiales o fines de semana.

La necesidad de estructurar las visitas guiadas y crear una diversificación, tomando en cuenta las necesidades del público, Fortalece la democracia cultural y educativa del Museo, la manera de preparar al guía o en este caso mediadores es fomentar la responsabilidad de investigar, reflexionar y preparar el discurso que se expondrá, para crear conocimientos significativos conjuntos, de tipo no formal e informal, donde es mediador entre museo y público, permitiendo al visitante percibir al museo cómo espacio de ocio, donde puede experimentar, y realizar reflexiones en torno a las temáticas expuestas.

Los beneficios que representa tanto para los responsables de visitas guiadas como para el público, hablando de manera general, ya que un trabajador bien capacitado adquiere nuevos y actualiza conocimientos, así como también desarrolla habilidades que se requieren para desempeñar de una manera eficaz su trabajo y como resultado respondería a las necesidades del público logrando que la visita guiada cumpla su objetivo dándole una significación. De esta manera la investigación aporta que se favorezca el acercamiento y captación de este público, impulsando a crear nuevas experiencias en las personas, así como diversas alternativas para realizar actividades de ocio donde se vean involucradas propiciando un ambiente más incluyente.

Por último en términos científicos la investigación también ampliara el conocimiento con respecto a este tema como también a su análisis y desarrollo.

El Objetivo general del trabajo fue el diseñar procedimientos de capacitación en las visitas guiadas, a través de la elaboración de un manual de procedimientos en la impartición del servicio de guías de Museo. Con el propósito de generar tácticas que ayuden y preparen a los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales, que colaboran en la implementación de las actividades culturales que genera el departamento de servicios educativos.

Entre los Objetivos específicos se definieron los siguientes:

- ❖ Realizar observación sobre la situación actual del museo en el área de servicios educativos y el servicio de las visitas guiadas.
- ❖ Indagar bibliográficamente sobre los conceptos necesarios para la elaboración del manual de procedimientos.
- ❖ La elaboración del manual de procedimientos con base a las necesidades del Museo.
- ❖ Hacer uso del manual dentro de la capacitación de los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales.
- ❖ Evaluar los resultados del uso del manual de procedimientos dentro de la capacitación.
- ❖ Comprobación de la hipótesis.

La Hipótesis la cual se quería comprobar fue que con la elaboración de un manual de procedimientos enfocado a la capacitación de los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales se mejorara el

servicio y la calidad de las visitas guiadas, otorgándoles las herramientas y conocimientos necesarios para enfrentarse al público generando recorridos con más significación juntándose con la función educativa del museo cumpliendo con uno de sus objetivos.

Capítulo 2

Metodología

La Metodología que se usó para el trabajo realizado fue de corte cualitativo ya que ayudo a interpretar y comprender una problemática social, dando la oportunidad de resaltar la opinión del investigador quien es el que percibe, observa y pretende hallar una posible solución al fenómeno que lo rodea.

De nivel descriptivo, la indagación inquiera marcar los rasgos característicos de un fragmento de la realidad, para el análisis de la situación actual del museo, se utilizaron “guías de observación” las cuales fueron elaboradas según las características deliberadas necesarias para identificar la problemática del museo y del departamento de este modo se averiguo su relación con la hipótesis propuesta. Las guías de observación fueron llenadas entre la última semana de mayo y la primera semana de junio año 2014 con un horario de 10 am a 3 pm, para esto fue necesario el integrarse como parte del público en los grupos dentro de los recorridos en las visitas guiadas dinamizando e interactuando como cualquier visitante; en la guía de observación del departamento de servicios educativos se tuvo la oportunidad de realizar tanto practicas escolares como profesionales, pero también se obtuvo la contratación por parte del museo para trabajar por temporada en diversos proyectos.

Como estrategia de investigación se utilizó el estudio de caso y la observación directa del fenómeno, esto ayudo a ampliar el conocimiento entorno de la realidad y nos brindó la posibilidad de estudiar más a fondo el fenómeno en diversos aspectos ampliando la gama de posibilidad para resolverlo. De esta forma se obtuvo de manera más palpable la realidad tanto del departamento como del desarrollo de las visitas guiadas.

Formulando un manual de procedimientos piloto con base a un análisis preliminar de las situación del museo observando los errores y aciertos, para después concretarlo, afirmando y poniendo en marcha el manual que se adecuado a la problemática, argumentando la necesidad de capacitar a los jóvenes y la comprobación de la hipótesis inicial



### Capítulo 3

#### Análisis preliminar de la situación actual de servicios educativos y visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares.

Para la realización de las Observaciones tanto del departamento de servicios educativos así como de las visitas guiadas, se utilizaron dos “guías de observación” por separado (ver anexo), las cuales se elaboraron conforme a los aspectos más convenientes para la investigación, dentro del departamento de servicios educativos se tomó en cuenta lo siguiente: el número de trabajadores, su perfil, la estructura de trabajo, las actividades que realiza cada trabajador, los proyectos gestionados dentro del museo y su difusión, la clasificación del público, las encuestas y evaluaciones de los proyectos y servicios, los nexos con otras instituciones, gestión de proyectos educativos y culturales anuales, capacitación del personal, servicio social y prácticas profesionales, actividades de servicio social y prácticas profesionales, horarios de atención y del personal, espacio de trabajo, como se hace contacto con otras instituciones, presupuesto, otro medio de generar presupuesto, los servicios técnicos dentro del departamento y su marco legal. Esto con la finalidad de saber en qué condiciones se encuentra el equipo de trabajo dentro del departamento, así como también sus funciones en el museo, y de esta manera saber la situación actual del funcionamiento y estructura de trabajo en cuanto a servicios educativos.

Para las observaciones de las visitas guiadas que se imparten por la persona contratada por el museo, se tomó en cuenta: Recibimiento y bienvenida, Organización de los grupos en cuanto a número, conocimiento del grupo, dinámicas e interacción con el público, lenguaje, expresión corporal, nivel de voz, control del grupo, fluidez y claridad de palabra, información sobre la exposición, utilización de material didáctico, la actitud con el grupo así como el interés por parte del guía y por último el cierre de la visita guiada. Estas reflexiones tuvieron el propósito de analizar más a fondo, los modos de impartición de las visitas guiadas dentro del museo, así como el perfil del personal contratado por el museo, los jóvenes de servicio y prácticas profesionales. Ser realizó a lo largo de una semana, y un fin de semana con un horario de 10am a 3 pm.

Homs (2004) menciona que “determinar el número y la porción ideal de miembros de un departamento de educación es una tarea arriesgada....así nos encontramos con museos que cuentan con equipos de ocho o más personas, muy especializadas en sus funciones”. Dentro del Museo Nacional de Culturas Populares se observó que la cantidad de personal dentro del departamento es insuficiente por la totalidad de actividades ofertadas por el museo, la persona que está contratada para dar las visitas guiadas al tener una carrera trunca la cual no está relacionada con su trabajo, delimita mucho la estructura tanto de las visitas guiadas como de las distintas actividades de la cual es responsable.

De igual manera Homs (2004) propone que debería haber 3 grupos dentro del departamento de educación:

- El grupo “Informativo”, integrado por los especialistas en la materia a la que se dedica el museo, que serán los encargados de proporcionar a los educadores toda la información científica sobre los fondos.
- El grupo “educador”, integrado por el especialista en pedagogía museística, que será el encargado de transmitir y hacer asequible el contenido del museo a los distintos público.
- El grupo “diseñador”, integrado por los decoradores, iluminadores, diseñadores, etc., que será el encargado de plasmar de una manera estéticamente agradable las exposiciones y programa educativo.

Pero dentro del museo sólo se cuenta con un encargado, servicio social y prácticas profesionales, los cuales son bastante rotativos, duran de 3 a 6 meses, y como resultado esto hace que muchos de los proyectos sean repetitivos y no estén totalmente distribuidos; la persona encargada no tiene los conocimientos requeridos profesionalmente para el manejo de servicios educativos ya que sólo cuenta con su experiencia , Homs (2004) expone que la formación de un trabajador debe ser sólida en pedagógica y tener mínimos conocimientos en museología, conocimientos de la historia del museo, de su organización, funcionamiento, que permitan al profesional aprovechar al máximo los recursos y posibilidades educativos del mismo.

Al ser bastantes los proyectos que CONACULTA plantea para el museo como son, curso de verano con duración de mes, promoción cultural de verano con duración de un mes, pasaporte del arte que se divide en dos temporadas en el mismo año, día de muertos, feria de museos y día internacional de los museos, más aparte todas las actividades que el mismo museo propone, y con la falta de personal dentro del departamento de servicios educativos no se estructura ni se da el seguimiento adecuado. Para todos estos proyectos y actividades se tiene una clasificación del público dentro del museo, varia y es de la siguiente manera: preescolar, primaria, secundaria y preparatoria, adultos y 3ra edad así como especializado, pero no se hacen los ajustes necesarios para atender las diversas necesidades de cada grupo, ya que todas las actividades se plantean de manera muy generalizada.

En el desarrollo de la visita guiada se observó que la guía contratada por el museo se presenta frente al público, da su nombre y las indicaciones, aunque su lenguaje corporal es limitado procura tener la atención del grupo con el nivel de voz que es bueno, ya que se escucha claro y fuerte. Como los grupos son muy grandes varían de entre 40 y 60 personas dentro de las salas, Sagùés (1999) expresa que se debe admitir un máximo de 15 a 20 personas por grupo, así que dentro de la sala es complicado mantener el control y prestar atención a todos, por esta razón las dinámicas se vuelven aburridas, rápidas y muy dirigidas, por ejemplos sus preguntas son tajantes y es obvia la respuesta que quiere obtener ya que es lo que el grupo está viendo frente a ellos; parecería que esto le ayuda a la guía a agilizar la visita aunque el público no vea y no entienda el sentido de la exposición, se busca sólo cumplir con el servicio. Cuando se agenda la visitas así como las diversas actividades no se toma en cuenta las características del público, si van con algún objetivo en especial o cual es el motivo por lo que se visita el museo, por lo tanto no hay una atención ni organización de trabajo previo de tal manera que se cumplieran con los requerimientos u objetivos de cada grupo y estuviera adaptado a las necesidades de cada grupo, sin embargo la visita guiada va siendo llevada conforme al momento y como se valla manejando la actitud tanto del grupo como del guía.

La guía tiene buena fluidez al expresarse, pero en ocasiones no se detiene a explicar palabras que serían difíciles de entender para cada tipo de público, por ejemplo a un grupo de preescolar se observó que se le pregunta que es la cultura, cuando es esta etapa están en pleno descubrimiento del mundo que los rodea, pero esto no le es significativo la guía y su lenguaje no varía, ni es modificado y muchas de las veces la visitas guiadas se vuelve una rutina. La información que se da en la visita es bastante deficiente ya que sólo se repite la información de las cedulas de introducción y las fichas técnicas de cada objeto; según Sagùes (1999) la visita/dialogo en una exposición solicita la participación activa del público para provocar una discusión que amplié el descubrimiento y comprensión de las colecciones, pero al repetir la información de las cédulas y fichas técnicas el público encuentra contrariada la visita al darse cuenta que él tiene el poder de pasar y leer la información sin la necesidad de una visita guiada o un guía. El contenido de las exposiciones al ser sobre las culturas populares ofrece la posibilidad de usar material didáctico que ayude a entender mejor el objetivo de la exposición así como su contexto, pero al no verse interés en el heterogéneo tipo de público no se propone nada novedoso y diversificar las visitas guiadas.

Para la contratación del personal dentro del museo hay una convocatoria en la cual se debe de cubrir un perfil, esta contratación está a cargo supuestamente de CONACULTA por medio de un examen que se aplica a los aspirantes del puesto, de igual manera las temáticas de los cursos, talleres o conferencias que se ofertan gratuitamente para la capacitación y actualización del trabajador dependerá del área donde se desarrolle. Sin embargo el proceso de contratación dentro del Museo Nacional de Culturas Populares es diferente, se contrata ya sea por la empatía que se tenga con algún personal de alto cargo, o por que las plazas son heredadas a familiares. Esto da como resultado que los trabajadores no cumplan el perfil para desenvolver sus actividades dentro del museo, pero también la apatía de no asistir a los cursos de actualización entorpece la estructura de trabajo.

Dentro del museo el departamento cuenta con un espacio de trabajo, una oficina la cual cuenta con equipamiento electrónico, computadoras internet, teléfono, etc, para las actividades tanto de la secretaria como de la persona que recibe los papeles de los jóvenes, todos estos gastos son absorbidos por el presupuesto anual que es de tipo federal, pero también se está tratando de legalizar otro tipo de apoyo que son "Amigos del museo". Aun que para el trabajo que realiza servicio social y prácticas profesionales no hay una zona especial para la producción de material, y se usan los patios del museo según las actividades y eventos programados durante el día.

Servicio social y prácticas profesionales llegan al museo por que las escuelas tienen convenio con el museo, y se tiene más de 10 años colaborando con ellos, la mayoría instituciones son Cetys, universidades públicas y privadas, y alguna que otra preparatoria de igual manera pública o privada, pero estos jóvenes no tienen los conocimientos en relación con las actividades que van a realizar, en ocasiones solo algunos de estos jóvenes funcionan en el departamento como "mano de obra" para realizar materiales y producción en talleres, visitas guiadas y demás actividades. Pero no reciben una capacitación concreta de sus labores, ni se les muestra en que podría enriquecerles laboralmente el realizar su servicio o practicas dentro del museo. Junto con esto no se hace el esfuerzo por realizar nuevos convenios con otras instituciones donde los alumnos tengan el perfil o conceptos relacionados con el museo.

Los horarios manejados para servicio social y prácticas profesionales dependen según las necesidades del museo y con base a los horarios de los trabajadores que son de lunes a viernes de 9am a 3pm, además de ser estos jóvenes de servicio y practicas los responsables de cubrir fines de semana y eventos especiales.

Servicio social y prácticas profesionales son de mucha ayuda en el departamento al no contarse con una platilla amplia de trabajadores en el área educativa, y al solo haber una persona encargada de talleres y visitas guiadas, no le da el tiempo ni dedica parte de sus actividades para la capacitación de estos, ellos aprenden a preparar material y las actividades con forme a la marcha de trabajo. Y es así como Servicio social y prácticas profesionales retoman la manera y forma de trabajo en las visitas tal cual como la persona que está contratada; por medio de la observación “aprenden”. Es por esta razón que al crear un manual de procedimientos se podría dar solución a algunas de esta decadencia sólo en cuanto a visitas guiadas nos referimos, ya que los problemas del departamento y más aún del museo son bastante, se aminoraría algunos aspectos en el servicio; auxiliaría al museo al mejor el funcionamiento de sus actividades y a la rápida capacitación de los jóvenes, ya que como son cortos los periodos de trabajo con ellos, solo se tiene por mucho un mes para capacitarlos o en ocasiones una semana como máximo, junto con esto se reduciría el tiempo de aprendizaje, y se podría sacar aún mejor provecho de estos jóvenes, permitiéndoles también a ellos el cumplir con su trámite, pero también desarrollar actividades que les dejen una experiencia laboral; lo cual es el objetivo tanto de un servicios social como de realizar prácticas profesionales.

Algunas de las necesidades a las cuales respondería el manual dentro del museo son las siguientes, el estructurar a través de la capacitación, instrumentos y herramientas como son exposiciones, presentaciones de diapositivas y mesas de diálogo que ayuden al mediador a reflexionar sobre el contexto donde se desarrolla, los museos y los procesos culturales, las culturas populares y en si la cultura; siendo importante que aprendan sobre estos temas en específico los cuales son las temáticas principales del museo. Manejar temas como son servicios educativos, la visita guiada y los tipos de visita guiada les auxiliara a enfrentar al diverso público que visita al Museo Nacional de Culturas Populares respondiendo en medida de lo posible a las necesidades de cada uno y cumpliendo con los objetivos de la visita guiada, así como también el explicarles cuál es su función principal como “guía” o “mediador”, la estructuración de un guión museológico, las rutas dentro de la sala y su expresión corporal, será de apoyo para llevar un control de trabajo en cuanto a sus visitas guiadas y el control que tendrá tanto de esta como de su grupo, por último la confrontación con el público pondrá a prueba el desarrollo de sus habilidades aprendidas conjunto a la evolución que nos dará una idea de si la forma de trabajo es la correcta o aún hay fallas; esto vinculado dará como resultado el agilizar y acortar el tiempo de capacitación para servicio social y practicas profesional. La intención principal es prestar un mejor servicio de visitas guiadas que son impartidas por servicio social y prácticas profesionales,

teniendo las herramientas fundamentales y básicas para enfrentarse a los distintos grupos de público ya que estos jóvenes no tienen el perfil adecuado, todo esto en un periodo corto de tiempo.

## Capítulo 4

### Manual de procedimientos

#### Para las visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares

En el siguiente capítulo se muestra el resultado final teniendo como antecedente la aplicación de un manual piloto; el índice, contenido y anexos presentados dieron la mejor solución a la problemática observada.



INDICE	Página
I.Introducción	24
II. Objetivo	24
III. Alcance	24
IV. Procedimiento	24
I.	
IV.1 CARTELERA DE ESCUELAS	25
IV.1.1PROPÓSITO	25
IV.1.2 POLITICAS DE OPERACIÓN	25
IV.1.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	26
IV.1.4 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	27
IV.2 CALENDARIZACIÓN DE ESCUELAS	30
IV.2.1PROPÓSITO	30
IV.2.2 POLITICAS DE OPERACIÓN	30
IV.2.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	31
IV.2.4 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	32
IV.3.SERVIVIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES	34
IV.3.1 PROPÓSITO	34
IV.3.2POLITICAS DE OPERACIÓN	34
IV.3.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	36
IV.3.4 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	38
IV.4 CAPACITACIÓN DE SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES PARA VISITAS GUIADAS EN EL MUSEO NACIONAL DE CULTURAS POPULARES	43
IV.4.1PROPÓSITO	43
IV.4.2 POLITICAS DE OPERACIÓN	43
IV.4.3 DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	45
IV.4.4 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	47
V. ANEXOS	52

## I. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de participar en el fortalecimiento y consolidación de una cultura de planeación y evaluación tanto académica como administrativa que soporte la estructuración y cumplimiento de un plan de manejo para cada actividad, definimos el rumbo del departamento con base en un análisis profundo de oportunidades actuales y futuras por medio de un diagnóstico de fuerzas y debilidades internas para establecer el Plan de Manejo de los programas y la oferta cultural del museo.

El apoyo que se dé al proceso de planeación y evaluación, contribuirá a mejorar los procesos y las actividades a realizar.

También, se ha considerado en su estructura a los responsables que intervienen en cada procedimiento; la descripción narrativa de las actividades; las políticas de operación y mapas de flujo o diagramas de flujo que muestren gráficamente el orden consecutivo de las actividades. Se integran también las formas que se emplean en cada procedimiento y los instructivos para su llenado, cuando éstos son necesarios.

## II. OBJETIVO

Apoyar el quehacer de la Planeación Estratégica y promover la cultura de la planeación en la comunidad del Museo.

Colaborar en el proceso de Planeación y Control de Gestión a través de un trabajo permanente de evaluación, tener la oportunidad de presentar una visión integral de cómo operan las diferentes actividades del departamento, así como el desarrollo, cumplimiento y eficiencia de las acciones realizadas.

De esta manera proporcionar una herramienta técnica para precisar las acciones, propósitos y responsabilidades operativas del personal involucrado en las actividades ordinarias y extraordinarias.

## III. ALCANCE

Regular el funcionamiento de las actividades llevadas a cabo en el Departamento de Servicios Educativos y así brindar un mejor funcionamiento de las diferentes actividades que desempeña el personal.

## IV. PROCEDIMIENTO

Para un mejor funcionamiento y apreciación de los contenidos brindados en visita guiada, es importante saber los procesos de la actividad y así brindar un mejor servicio a nuestros visitantes.

Estructurar el funcionamiento de la visita guiada para poder ejecutar de una forma sistemática las actividades por desarrollar.

Así las visitas guiadas tienen la finalidad de atender a todas las personas que acuden al Museo y deseen contar con un mejor acceso a las temáticas de la exposición que se presentan.

Las visitas guiadas son planeadas para todo público y todos los niveles educativos, adultos mayores, grupos vulnerables, especialistas y extranjeros

## IV.1 CARTELERA DE ESCUELAS

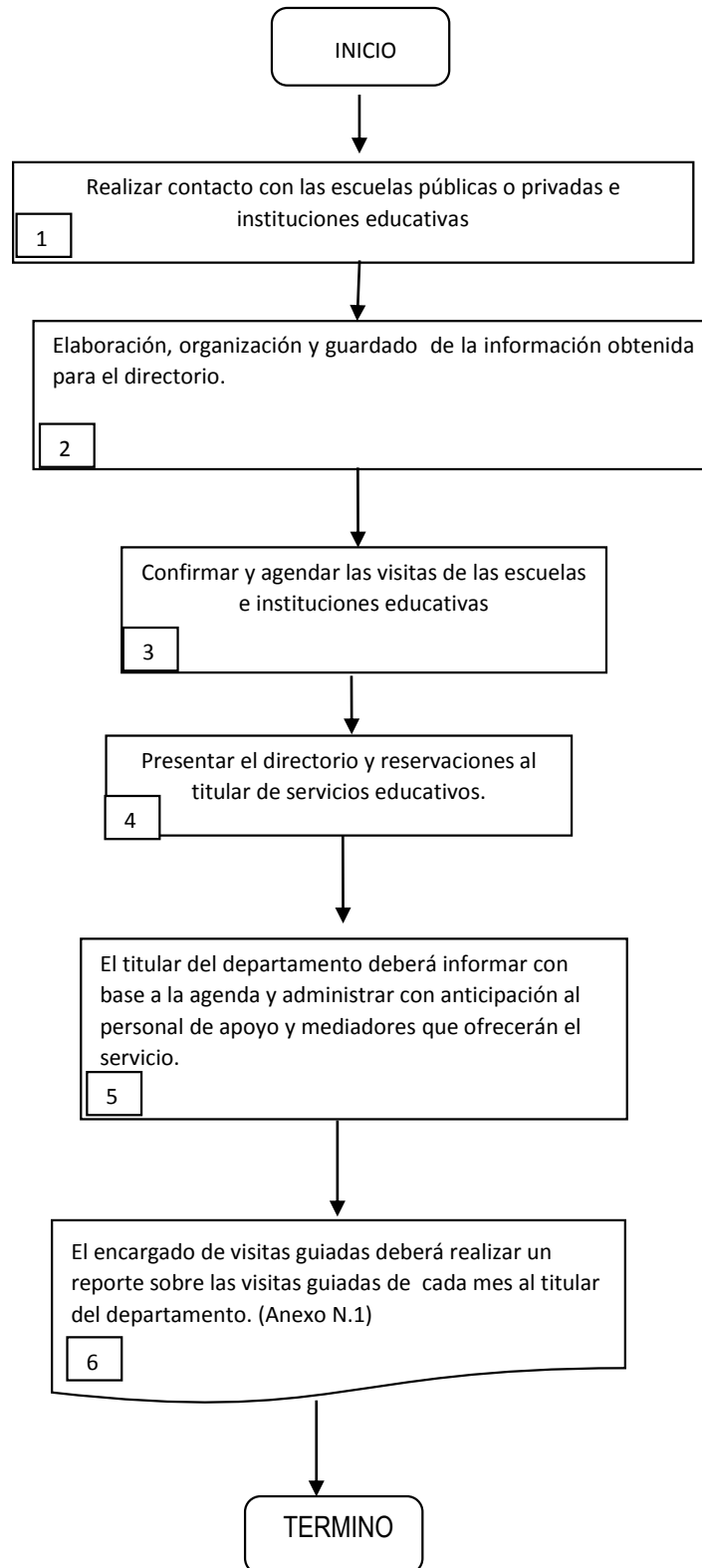
### IV.1 propósito

Hacer contacto con escuelas públicas o privadas así como diversas instituciones educativas, para informales sobre la oferta cultural del Museo Nacional de Culturas Populares. Logrando así crear más público y difundiendo sus actividades educativas.

### IV. 1.2 políticas de operación

1. Será responsabilidad del encargado de visitas guiadas de hacer contacto con las escuelas e instituciones educativas, ofertando las diversas actividades educativas del Museo Nacional de Culturas Populares.
2. El encargado de las visitas guiadas deberá realizar un directorio organizándolo y guardándolo de manera adecuada.
3. Es responsabilidad del encargado de las visitas guiadas agenda y confirmar la asistencia de las escuelas e instituciones educativas.
4. Es obligación de informales con que escuelas ya se tuvo contacto.
5. Deberá el titular de servicios educativos con base a la agenda de las visitas guiadas, programar e informar con anticipación al personal o mediadores que ofrecerán el servicio.
6. El encargado de las visitas guiadas estará al pendiente de entregar al titular de servicios educativos un reporte cada mes con el número de escuelas que asistieron, escolaridad, número de visitantes y el objeto de su visita al Museo Nacional de Culturas Populares.

### IV.1.3 Diagrama de procedimientos



#### IV.1.4 Descripción del procedimiento

Secuencias de etapas	Actividad	Responsable
<p>1. Realizar contacto con las escuelas públicas o privadas e instituciones educativas.</p> <p>2. Elaboración, organización y guardado de la información obtenida para el directorio.</p>	<p>INICIO</p> <p>A principio del año escolar (Junio)</p> <p>1.1 Establecer contacto con las escuelas e instituciones educativas que la Sep proponga, o conforme a la visita de grupos que se tengan durante el año.</p> <p>Posteriormente (Agosto)</p> <p>1.2 Solicitar a los grupos que no están en el registro de escuelas, su número telefónico para guardarlo dentro de la “calendarización” y ampliar la oferta cultural del Museo Nacional de Culturas Populares.</p> <p>2.1 Elaborar una base de datos, organizando las escuelas e instituciones que permita la elaboración más eficaz del directorio.</p>	<p>Departamento de servicios educativos (responsables de visita guiada).</p> <p>Responsable de visita guiada</p>

<p>3. Confirmar y agendar las visitas de las escuelas e instituciones educativas.</p> <p>4. Presentar el directorio y reservaciones al titular del departamento de servicios educativos.</p>	<p>2.2 Corroborar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la escuela.</li> <li>• Clave.</li> <li>• Nombre de director y responsable del grupo.</li> <li>• Dirección y teléfono de la escuela.</li> <li>• Número de alumnos.</li> <li>• Grado escolar.</li> <li>• Objetivo de la visita guiada.</li> </ul> <p>3.1 Elabora la agenda con los datos de las diferentes escuelas e instituciones.</p> <p>3.2 Confirmar vía telefónica o de manera electrónica la programación de la visita guiada, misma que quedara asentada en la agenda.</p> <p>4.1 Revisar directorio y agenda de las visitas guiadas que se recibirán.</p> <p>Si autoriza Se planearan las actividades correspondientes.</p> <p>No autoriza Emite sugerencias o cambios, devuelve al encargado de visita guiada, para que realice los</p>	<p>Titular de servicios Educativos</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

<p>5. Informar con base a la agenda con anticipación a mediadores y personal de apoyo.</p> <p>6. Realizar un reporte sobre las visitas guiadas.</p>	<p>ajustes correspondientes, regresa a la actividad 1.1.</p> <p>5.1 Designar a los “mediadores” y personal de apoyo.</p> <p>5.2 Administrar y organizar actividades (talleres y visita guiada) según el objetivo de la visita.</p> <p>6.1 Se realizara un reporte y evaluación de las visitas guiadas, anotando objetivamente cualquier observación de la visitas.</p> <p>6.2 Entregara los reportes a principio de cada mes</p> <p>TERMINO</p> <p>Continua con el procedimiento: “servicio social y prácticas profesionales”.</p>	<p>Encargado de visitas guiada</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

## IV.2 Calendarización de escuelas

### VI.2.1 Propósito

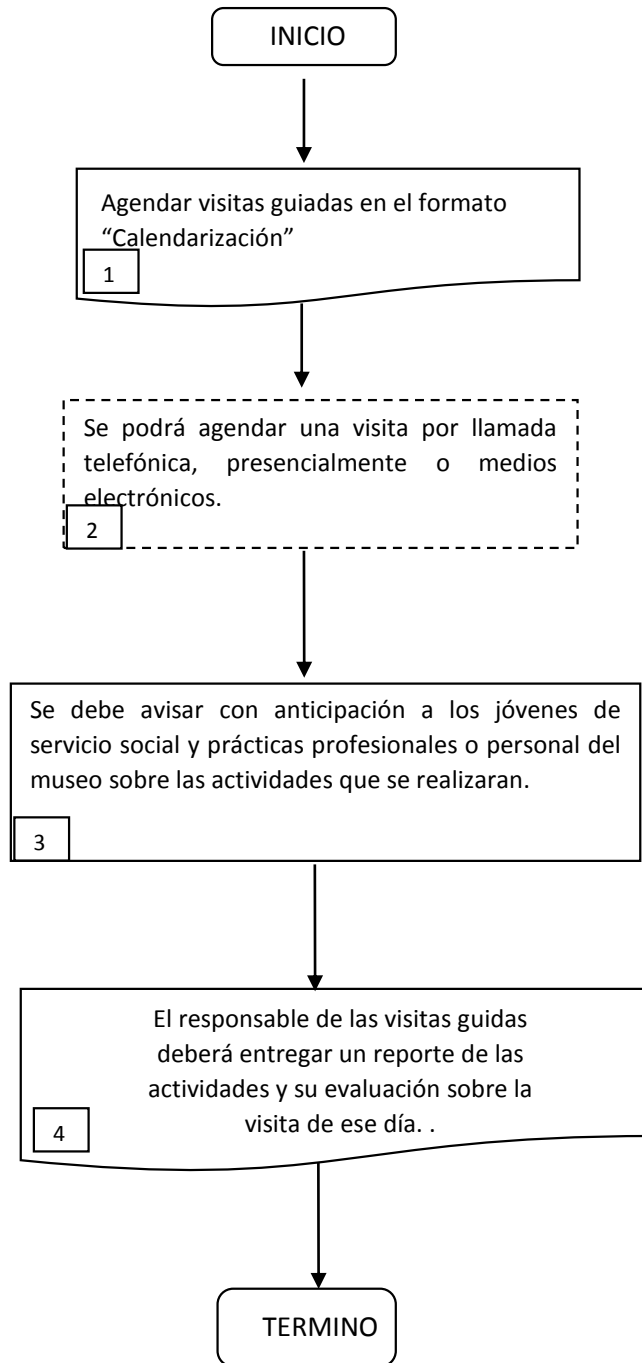
Llevar un control del público cautivo, para las diversas actividades dentro del Museo Nacional de Culturas Populares.

### IV.2.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los responsables de las visitas guiadas tendrán la obligación de agendar las visitas en el formato de “CALENDARIZACIÓN” (Anexo), el cual llevara datos como: nombre de la escuela, persona o personal a cargo, número de estudiantes o visitantes, el objetivo de su visita al Museo Nacional de Culturas Populares, así como hora y día de su llegada.
2. Se podrá agendar por medio de llamada telefónica, mail o presencialmente.
3. El encargado de visitas guiadas será responsable de avisar con anticipación a los jóvenes de servicio social, prácticas, profesionales o personal de apoyo sobre el día de visita, número de personas y actividades a realizar.
4. El titular del departamento de servicios educativos deberá recibir una copia de la “calendarización” por parte de del responsable de visitas guiadas y estar al tanto de las actividades que se lleven a cabo.
5. Al final de la visita guiada el responsable de la misma tendrá que entregar un reporte “Reporte final de visita guiada” (Anexo) al titular del departamento de servicios educativos de las actividades con cada grupo de visitantes, y su evaluación durante todo el recorrido.



### IV.2.3 Diagrama de procedimientos



#### IV.2.4 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<p>1. Agendar visitas guiadas en el formato “Calendarización” (Anexos)</p> <p>2. Se podrá agendar la visita guiada por llamada telefónica, presencialmente o por medios electrónicos.</p> <p>3. Se debe avisar con anticipación a los jóvenes de servicio social, prácticas profesionales o personal del museo sobre las actividades a realizar.</p> <p>4. EL responsable de las visitas guiadas deberá entregar un reporte de las actividades y su evaluación sobre la visita guiada.</p>	<p>INICIO</p> <p>Una semana antes de la visita guiada.</p> <p>1.1 Confirmar las visitas guiadas de las escuelas o instituciones educativas programadas.</p> <p>2.1 Se comunicara telefónicamente con el profesor responsable de la visita guiada, y se le recomendara su llegada 15 minutos antes de la hora de llegada para una mejor organización.</p> <p>Antes de la visita guiada</p> <p>3.1 Seleccionar al “mediador” o “guía” que trabajara con el grupo.</p> <p>3.2 Se planeara las actividades y la visita guiada dependiendo el objetivo de la misa y el tipo de público que conforme el grupo.</p> <p>En caso que el grupo No tenga agendada su cita. Se le brindara el servicio si es autorizado por el titular del departamento.</p> <p>Después de entrar al museo.</p> <p>4.1 Realizan el recorrido, y al final de este se le pide al público que expresen sus impresiones de la visita guiada.</p> <p>4.2 Acompañar al grupo a la zona de talleres y despedirlo.</p>	<p>Responsable de visita guiada</p> <p>Grupo escolar y “mediador”</p> <p>Responsable de la visita guiada</p>

	4.3 Elaborar informe de evaluación, archivar y entregar al jefe del departamento de servicios educativos. TERMINO	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### IV.3 Servicio social y prácticas profesionales

#### VI.3.1 propósito

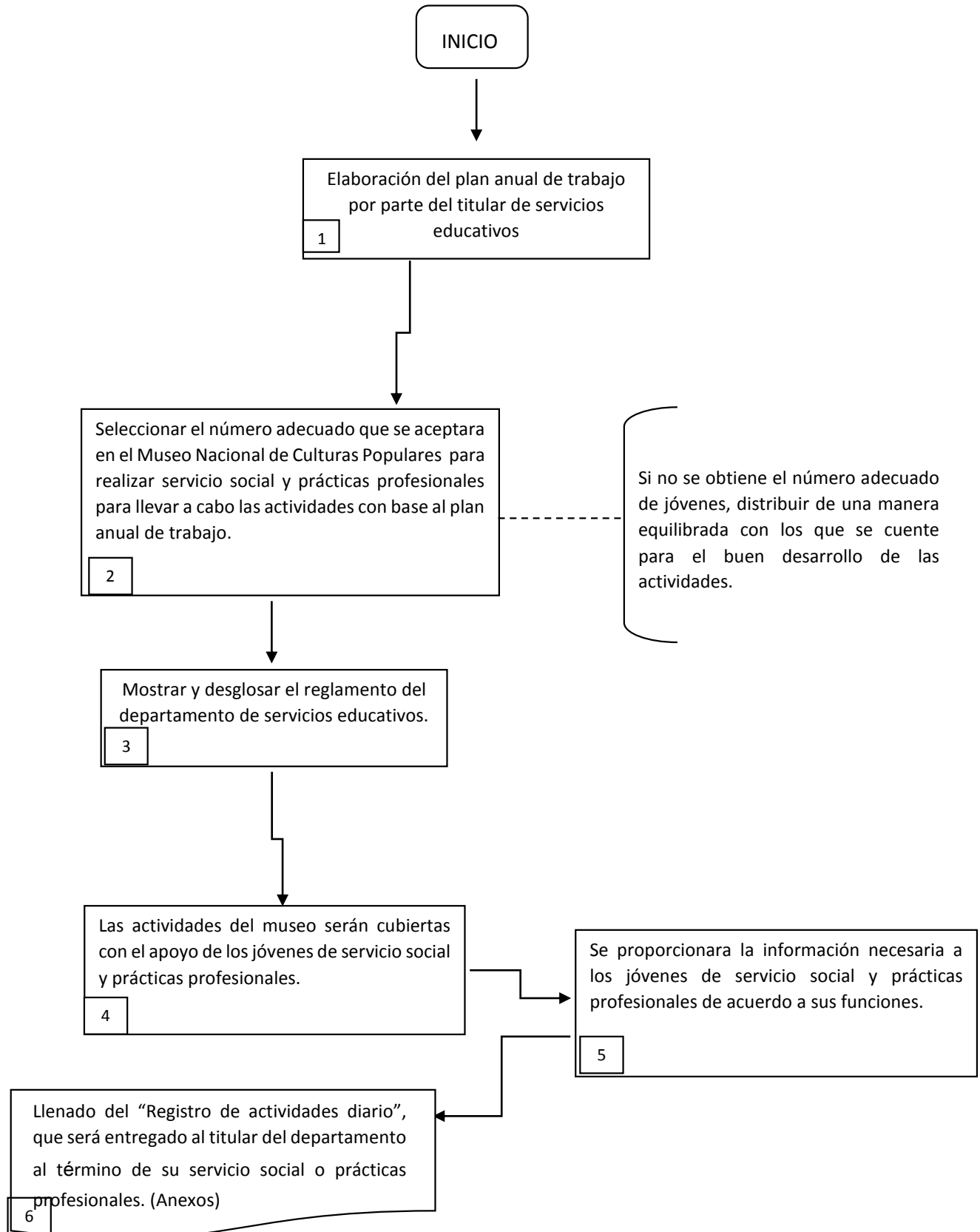
Brindar atención al público, de calidad, con el apoyo fundamental de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales en las actividades del Museo Nacional de Culturas Populares; y al mismo tiempo concluyendo su tramites escolares, así como poniendo a prueba sus habilidades aprendidas en clases y de esta firma cumpliendo el cometido de un servicio social y prácticas profesionales.

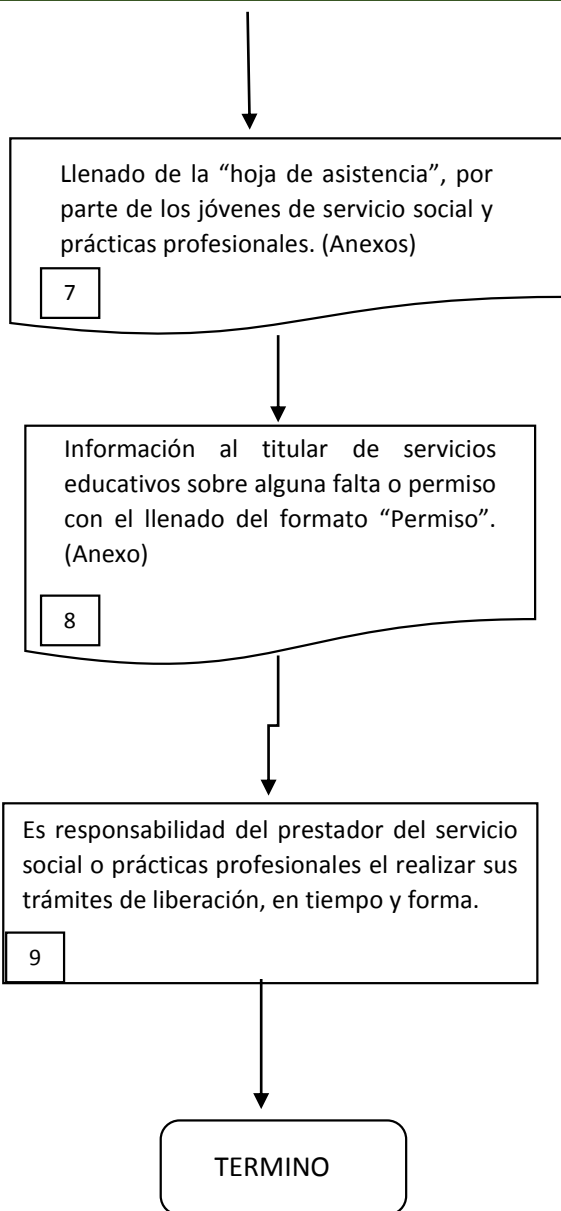
#### IV.3.2 Políticas de operación

1. El responsable de servicios educativos realizara su plan anual de trabajo y actividades donde establecerá la diversidad de estas en el Museo Nacional de Culturas Populares.
2. Conforme al marco jurídico y reglamento de la instrucción, cumpliendo con el plan anual de trabajo el titular de servicios educativos seleccionara el número adecuado de jóvenes para servicio social y prácticas profesionales que serán necesarios para el desarrollo adecuado de las actividades en el Museo Nacional de Culturas Populares.
3. El jefe del departamento de servicios educativos tiene la obligatoriedad de mostrar y explicar el reglamento del departamento, con referencia a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales acorde a su comportamiento dentro de la institución.
4. Se cubrirán las actividades del Museo Nacional de Culturas Populares y del departamento de servicios educativos, con el apoyo de servicio social y prácticas profesionales.
5. Se les proporcionará información y capacitación sobre sus funciones a realizar, el responsable de servicios educativos estará a cargo de proporcionar esta información así como de la supervisión de las actividades.
6. Del mismo modo los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales deberán llevar un "Registro de actividades diario" (Anexo N.) donde explicarán que y como realizaron su trabajo dentro de su jornada laboral, que será entregado al titular del departamento de servicios educativos al término de su servicio social y prácticas profesionales.
7. Es responsabilidad del prestador de servicio social y prácticas profesionales informar al titular del departamento de servicios educativos sobre algún permiso o fatal dentro de sus actividades en el Museo Nacional de Culturas Populares. Se le pedirá al joven que llene y entregue el formato de "Permiso" (Anexos).

8. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales son responsables de llevar a cabo todo su papeleo, llevando todos sus documentos en tiempo y forma para la liberación de servicio social y prácticas profesionales.

### IV.3.3 Diagrama de procedimientos





#### IV.3.4 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<p>1.- Elaboración del plan de trabajo</p>	<p>INICIO (Enero)</p> <p>1.1 Deberá realizar el plan anual de trabajo, dependiendo de las necesidades del museo y de acuerdo a los requisitos de CONACULTA y la sep.</p> <p>1.2 Terminado el plan se pasara copia a la dirección y subdirección del Museo Nacional de Culturas Populares.</p> <p>SI AUTORIZA Se proseguirá con el desarrollo de las actividades.</p> <p>NO AUTORIZA Se harán los ajustes necesarios según las observaciones correspondientes.</p>	<p>Titular de servicios educativos</p>
<p>2.- Selección del número de jóvenes de servicio social y prácticas profesionales para el desarrollo de las actividades.</p>	<p>POSTERIORMENTE (Marzo)</p> <p>2.1 Realizar el organigrama de actividades, y logística.</p>	<p>Responsable de visitas guiada</p>



<p>3.- Mostrar y explicar el reglamento de Servicios Educativos.</p> <p>4.- Las actividades del museo se cubrirán con los jóvenes de servicio social y prácticas</p>	<p>2.2 Selección del número de jóvenes de Servicio Social y Prácticas Profesionales para cubrir las actividades ya planeadas.</p> <p>Si, se obtiene el número de jóvenes requerido para el desarrollo de actividades, preparar la logística.</p> <p>NO, se obtiene el número de jóvenes requeridos, distribuir de manera equitativa para el buen desarrollo del plan de trabajo.</p> <p>2.3 Escoger a los prestadores para el desempeño en las actividades que se asignaran.</p> <p>3.1 Analizar junto con los jóvenes el reglamento interno del departamento y los lineamientos a seguir dentro de la forma de trabajo en el Museo Nacional de Culturas Populares.</p> <p>3.2 Cada joven de servicio social y prácticas profesionales tiene la obligación de firmar una copia del reglamento.</p> <p>4.1 Visita guiada:</p> <p>I. Ingreso del grupo al museo</p>	<p>Titular de servicios educativos</p> <p>Servicio social Prácticas profesionales Jefe de Servicios Educativos</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>profesionales como personal de apoyo.</p>	<p>II. Coordinación del grupo  III. Bienvenida  IV. Recorrido  V. Termino de la visita guiada  VI. Acceso talleres  VII. Registro de actividades</p>	<p>Servicio Social  Y  Prácticas Profesionales.</p>
<p>5.-Se proporcionara la información pertinente para que los prestadores de servicio social y prácticas profesionales ejecuten sus funciones.</p>	<p>5.1 Registro, ingreso al museo y ubicar al responsable del grupo para acordar la logística a seguir en el interior del Museo y de sus actividades; Coordinar al grupo para su visita guiada.  5.2 Dar la bienvenida así como el nombre del Museo marcar la temática del Museo. Realizar dinámicas de integración generando las condiciones idóneas para la mediación en el grupo.  5.3 Entablar diálogo con el grupo para crear conocimientos significativos a través del</p>	<p>Responsable de las visitas guiadas</p>

<p>6.-Llenado de formato "Registro de actividades diario.</p> <p>7.- Llenado de "Hoja de asistencia"</p>	<p>recorrido y buscar la participación activa y dinámica del grupo.</p> <p>5.4 Cierre del recorrido en el espacio de inducción lúdica;</p> <p>Y finalmente distribución del grupo en el espacio de inducción lúdica.</p> <p>5.5.-Registro visual de la actividad y evaluación de la actividad por parte del responsable de visitas guiadas y evaluación por parte del visitante.</p> <p>6.1 El prestador deberá llenar el reporte o "registro de actividades diario" al terminar su jornada de trabajo y entregarla al o los responsables.</p> <p>7.1 Es responsabilidad del prestador de servicios educativos y prácticas profesionales llenar su hoja de asistencia siendo este su pase de lista diario.</p>	<p>Servicio Social Y Prácticas Profesionales.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

<p>8.- Llenado del formato "Permiso"</p>	<p>8.1 El joven deberá entregar su justificante y el formato al jefe del departamento de servicios educativos, a sabiendas que quedaran a disposición las horas que no laboro.</p>	
<p>9.- Tramites de iniciación y liberación de servicio social y prácticas profesionales.</p>	<p>9.1 Es totalmente responsabilidad del prestador llevar en tiempo y forma los documentos solicitados por el personal del museo para la iniciación y termino del mismo.</p> <p>TERMINO</p>	

#### IV.4capacitación De Servicio Social Y Prácticas Profesionales Para Visitas Guiadas En El Museo Nacional De Culturas Populares.

##### IV. 4.1 Propósito

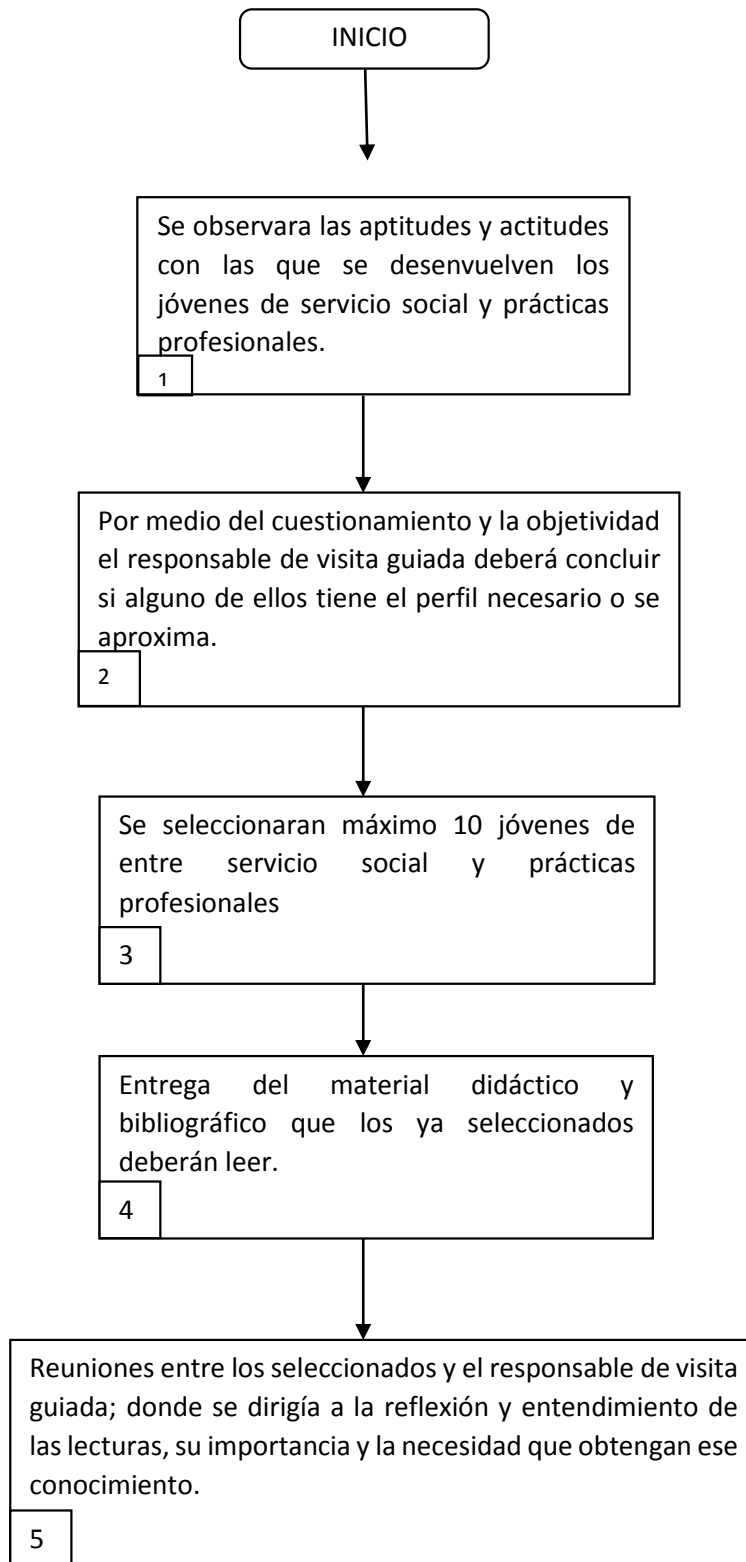
Desarrollar las estrategias de comunicación y los medios didácticos (formatos, impresos, lecturas, presentaciones digitales, dinámicas de grupo y reflexión) que favorezcan a la mejora de las actividades dentro del Museo Nacional de Culturas Populares por parte de servicio social y prácticas profesionales , en particular de las visitas guiadas. Ofreciendo un mejor disfrute de una experiencia educativa en sus recorridos por las exposiciones.

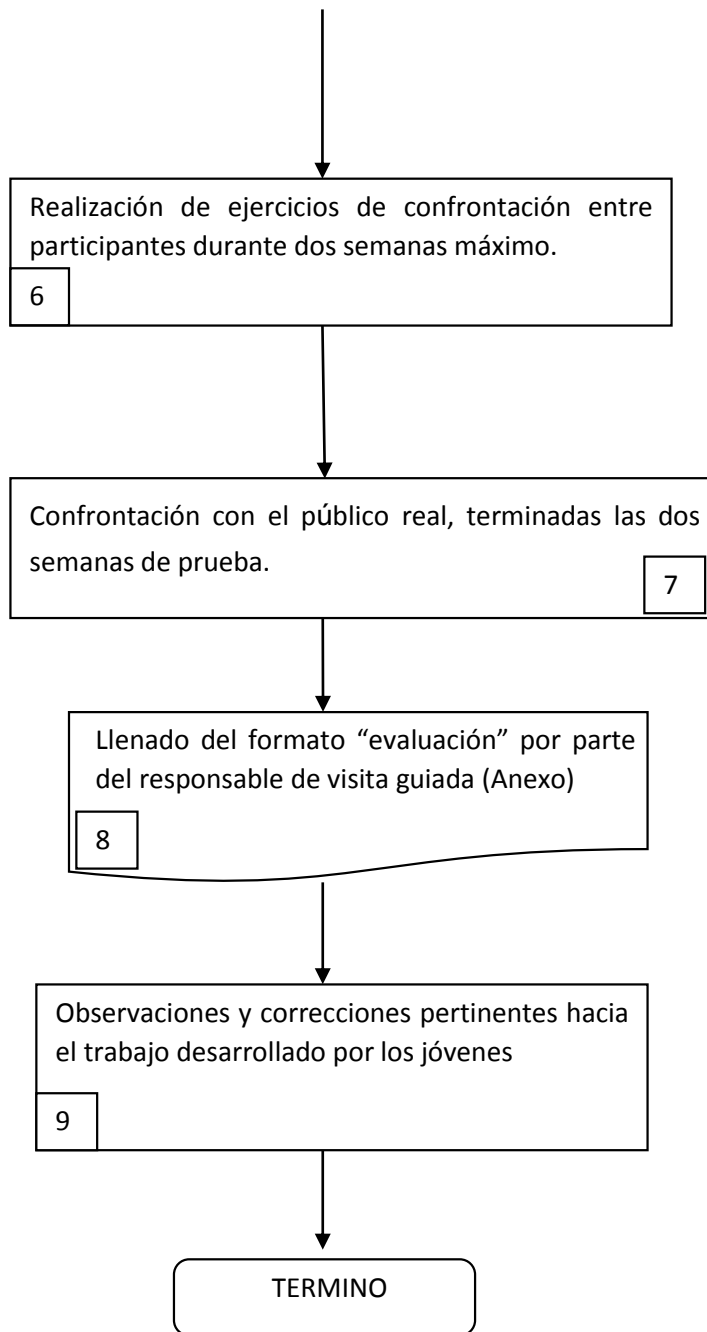
##### IV.4.2 Políticas de operación

1. Es responsabilidad del encargado de visitas guiadas observar las aptitudes y actitudes con los que se desarrollan al trabajar y convivir los prestadores de servicio social y prácticas profesionales.
2. El encargado de visita guiada, deberá ser objetivo y cuestionarse si los jóvenes son aptos o tienen el perfil que se acerque al deseado o necesitado.
3. El responsable de visita guiada seleccionara máximo a 10 jóvenes de servicio social y prácticas profesionales que se acerquen al perfil buscado para la realización de esta actividad. El prestador de servicio social y prácticas profesionales, deberá tener las siguientes características: no tener temor a hablar en público, un alto nivel de voz, manejar su expresión corporal, mantener buena postura al hablar, y manejar algunos de los conceptos manejados en el museo.
4. Es deber del responsable de visitas guiadas entrega el material que los jóvenes deberán leer y analizar.
5. El encargado de visita guiada tiene la obligación de reunirse con los jóvenes y dirigir una sesión en caminata a la reflexión y análisis de lo ya leído, esto con el fin de sensibilizarlos en cuanto a su función y trabajo a desarrollar dentro del museo.
6. Los participantes deberán realizar ejercicios de confrontación entre ellos como iniciación de la confrontación (visitas guiadas de prueba) durante máximo 2 semanas.
7. El responsable de visita guiada deberá de enfrentarse a los jóvenes con público real, terminadas las sesiones de prueba.
8. Es la obligación del encargado de visita guiada el llenado del formato "evaluación", por medio de la observación del trabajo de los jóvenes ya con el público real.

9. Se harán las observaciones y correcciones necesarias por parte del responsable de visita guiada en conjunto con los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales.

#### IV. 4. 3 Diagrama de procedimientos.







IV.3.4 Descripción del procedimiento

Secuencia de etapa	Actividad	Responsable
<p>1.- observación de las aptitudes y actitudes de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales.</p> <p>2.-Concluir si alguno de los jóvenes de servicio</p>	<p>INICIO</p> <p>1.1 Se observara la manera en que se desenvuelvan dentro del grupo de trabajo, notando quien de los jóvenes podría tener el perfil para las visitas guiadas.</p> <p>1.2 Algunas de las características que son de utilidad para el desarrollo de la visita guiada son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que sean extrovertidos.</li> <li>• Tener un nivel de voz alto.</li> <li>• Buena fluidez al hablar.</li> <li>• Tener movimientos corporales al hablar.</li> <li>• Y por último buena dicción al hablar.</li> </ul> <p>2.1 Ser objeto al momento de analizar las</p>	<p>Responsable de visita guiada.</p>

<p>social y prácticas profesionales tiene el perfil o se aproxima.</p>	<p>características de cada joven.</p> <p>SI Comunicar al joven seleccionado, dando aviso del trabajo que empeñarán.</p> <p>NO Seleccionar a los jóvenes que se crean pertinentes para el cumplimiento de dicha actividad.</p>	
<p>3.- Selección para el desarrollo de la visita guiada.</p>	<p>3.1 Se deberá escoger como máximo a 10 jóvenes para cubrir las actividades de Ma.- Vie. Y fines de semana.</p>	
<p>4.-Entrega de Material didáctico que los jóvenes deberán leer.</p>	<p>4.1 Entregar lecturas seleccionadas según el tema que inicio la capacitación.</p> <p>4.2 Determinar una fecha para que el joven lea el material; o bien determinar la elaboración de un mapa mental, resumen, mapa conceptual, para confirmar que el material de capacitación sea leído.</p>	

<p>5,- Reuniones entre los seleccionados y el responsable de visita guiada.</p>	<p>5.1 Realizar sesiones de diálogo o mesas de debate sobre los temas ya leídos, las sesiones tendrán una duración de 1:30 a 2 horas como máximo.</p> <p>5.2 Las sesiones se agendarán de Ma.-Vie.</p> <p>5.3 Que los jóvenes creen un vínculo confianza en el responsable de visita guiada para la aclaración de cualquier duda respecto a los temas y al desarrollo de las visitas guiadas.</p>	
<p>6.- Ejercicios de confrontación.</p>	<p>6.1 Los ejercicios entre participantes durarán de 3 a 4 hrs.</p> <p>6.2 Los jóvenes se rotarán o tomarán turnos para participar.</p>	

<p>7,- Confrontación con el público.</p> <p>8.- Llenado del formato “Evaluación” (Anexos)</p>	<p>6.3 Dos semanas serán suficientes para finalizar los ejercicios.</p> <p>6.4 El encargado de visita guiada tendrá que estar presente por lo menos en 2 ejercicios a la semana.</p> <p>7.1 Es obligación del encargado de visita guiada estar presente durante la confrontación con el público, ya que sea apoyar al joven o resolver dudas.</p> <p>8.1 El responsable de deberá hacer el llenado de la “evaluación” después de haber observado a los participantes (mediadores).</p> <p>8.2 Se deberá entregar al grupo visitante la hoja de evaluación por parte del público.</p>	<p>Guía o mediador</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

<p>9.- Observaciones y correcciones.</p>	<p>8.3 Se deberán analizar las dos evaluaciones, tanto del responsable como del público, en conjunto con el mediador.</p> <p>9.1 Se deberá platicar y avisar al mediador las fallas o acierto visto durante la visita guiada.</p> <p>SI</p> <p>Estar al tanto de que las correcciones se lleven a cabo.</p> <p>NO</p> <p>Informar sobre la observación en general durante la visita guiada.</p> <p>TERMINO</p>	<p>Jefe del departamento de servicios educativos.</p>
------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

## V.1 Índice de Anexos del manual de procedimientos

### VI.1 Cartelera de escuelas

5-Reporte Mensual

### IV.2 Calendarización de escuelas

1-Formato de Calendarización

5-Reporte de actividades

### IV.3 Servicio social y prácticas profesionales

3-Reglamento interno

6-Hoja de asistencia

7-Registro diario de actividades

8-Formato de permiso o falta

### IV.4 Capacitación

Tema 1 “Los museos y su tipología”

1.1. Museo Nacional de Culturas Populares

1.2. Culturas populares

1.3. Servicios educativos

1.4. El público y la conservación del patrimonio

Tema 2 “Visita guiada”

2.1 Diversificación de la visita guiada

2.2 El “El mediador en la visita guiada”

2.3 Preparación del guión de visita guiada y ruta de transito dentro de la sala de exposición

2.4 La interpretación

2.5 Expresión corporal

Tema 3 Evaluación

3.1 Formato de evaluación por parte del responsable de visita guiada

3.2 Formatos de evaluación por parte del público

IV. 1 Cartelera de escuelas

MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

Servicios Educativos

Formato de actividades por mes: \_\_\_\_\_

Reporte Mensual de Visitas Guiadas	
Nombre de la escuela	
Escolaridad	
Número de asistentes	
Objetico de la visita	
Observaciones	
Nombre de la escuela	
Escolaridad	
Número de asistentes	
Objetico de la visita	
Observaciones	
Nombre de la escuela	
Escolaridad	
Número de asistentes	
Objetico de la visita	
Observaciones	

Fecha:

Elaboro:

Responsable:

IV. 2 Calendarización de escuelas

MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

Servicios Educativos

Formato de Calendarización de visitas guiadas

Datos		Fecha	Hora	Propósito de la visita
Nombre de la Institución				
Nivel escolar				
Número de asistentes				
Responsable				
Teléfonos de contacto				
Correo electrónico				
Nombre de la Institución				
Nivel escolar				
Número de asistentes				
Responsable				
Teléfonos de contacto				
Correo electrónico				
Atendido por				



MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

Servicios Educativos

Formato de Actividades diario y evaluación

Responsable de las actividades:	
Fecha:	
Personal de apoyo	Reporte de actividades y observaciones

## MUSEO NACIONAL DE CULTURAS POPULARES

### SERVICIOS EDUCATIVOS

#### REGLAMENTO INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL Y PRACTICAS PROFESIONALES.

- 1.- Únicamente se permiten 3 faltas justificadas y con previa autorización del jefe del departamento de Servicios Educativos. En caso de que sea una emergencia el prestador de servicio social o prácticas profesionales deberá comunicarse al departamento de servicios educativos al tel. 41 55 09 20 ext. 7908. Para informar el porqué de su falta y presentar justificante al siguiente día. Debe tenerse en cuenta que si asisten menos de las cuatro horas reglamentarias o falta al servicio social o prácticas profesionales deberán reponer el tiempo. Esto tendrá como consecuencia que se retrase la fecha de término del mismo.
- 2.- Cumplir con las horas de entrada y salida de manera puntual.
  - de martes a viernes de 9:45 a 14:00 hrs. turno matutino
  - de martes a viernes de 14:00 a 18:00 hrs. Turno vespertino
  - fin de semana de 12:00 a 16:00 hrs.
- 3.- No se permite ingerir alimentos y bebidas, tampoco fumar o distraerse jugando con aparatos electrónicos (celulares, ipod, mp3, ect) durante los talleres y visitas guiadas.
- 4.- Respetar a sus compañeros, al personal del museo nacional de culturas populares y al público en general. En caso contrario se les eliminarán las horas de servicio social de esa jornada, como llamada de atención y si la falta es grave se dará de baja al prestador de servicio social o prácticas profesionales, de manera inmediata y sin conteo de horas.
- 5.- Es obligación del prestador de servicio social o prácticas profesionales portar y cuidar el mandil que se le asigne en el departamento de servicios educativos en todo momento.
- 6.- En caso de que el prestador de servicio social pierda, desperdicie o maltrate los materiales para talleres o las instalaciones del museo, deberá pagarlo o reponerlo en su totalidad.
- 7.- Está prohibido efectuar juegos en los que agredan verbal o físicamente a sus compañeros.
- 8.- Durante el taller se le asignará a cada prestador de servicio social o prácticas profesionales una mesa de la que se hará cargo por completo, siguiendo las instrucciones del personal de servicios educativos y del tallerista.
- 9.- Queda estrictamente prohibido acostarse en la bancas o sentarse en las mesas de taller al igual que rayar o pintar las mismas.
- 10.- No se permite salir de las instalaciones del museo sin previa autorización del personal de servicios educativos.
- 11.- Dentro de las instalaciones del museo nacional de culturas populares queda estrictamente prohibido llevar a cabo escenas amorosas con novios o novias así como relacionarse amorosamente con el personal del museo.

No sé puede quedar dentro de las instalaciones del Museo después de su horario para relaciones de noviazgo.

12.- No sé permite traer al servicio social acompañantes que distraigan la atención del prestador. Se puede traer niños o personas a los talleres de fin semana, siempre y cuando no se dediquen sólo a atenderlos a ellos

13.- Debe tener el prestador de servicio social excelente disposición con el personal de servicios educativos cuando se les asigne una labor.

14.- Es importante enfatizar que los prestadores de servicio social cuentan con la plena libertad y confianza de acercarse al personal de Servicios educativos para expresar cualquier inconformidad duda o sugerencia.

15.- En caso de NO respetar algún punto de los anteriores se dará de baja el servicio social y prácticas profesionales de manera inmediata sin conteo de horas.

ME COMPROMETO A RESPETAR LOS PUNTOS SEÑALADOS EN ESTE DOCUMENTO

\_\_\_\_\_

Nombre y firma del prestador

\_\_\_\_\_

Jefe del Depto. Servicios Educativos

Fecha: \_\_\_\_\_

MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

Servicios Educativos

Formato de Asistencia

Nombre del prestador de S.S y P:P :				
Unidad académica:				
Nivel académico:				
Fecha	Hora de entrada	Firma	Hora de salida	Firma

Autorizó \_\_\_\_\_

Fecha de entrega \_\_\_\_\_

MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

Servicios Educativos

Formato de Actividades diario (Servicio Social y Prácticas Profesionales)

Responsable de las actividades:	
Fecha:	
Personal de apoyo	Reporte de actividades

Autorizó: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

Servicios Educativos

México, D.f a      de      del 2014

Lic.

*Jefe del departamento de Servicios Educativos*

*Museo Nacional de Culturas Populares*

Por medio de la presente hago constar que el prestador de servicio social o prácticas profesionales el cual tiene por nombre \_\_\_\_\_ de la unidad académica \_\_\_\_\_ faltó el día \_\_\_\_ del presente año por los siguientes motivos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. Por lo cual pido su comprensión para justificarle la falta de esa fecha. Sin más, por momento reciba un cordial saludo.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del prestador Del servicio social o prácticas profesionales

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del padre o tutor

\_\_\_\_\_  
Jefe del Dpto. de Servicios Educativos

## IV.4 Capacitación

### Tema 1. Los museos

- Lectura:

Libro: "La difusión cultural en el museo: Servicios destinados al gran público"

Página: 29-41

Autor: Valdés Sagúes María del Carmen

Ediciones TREA, S.L.

### Tipología de Museos



- ✓ Casa museo:

Casa habitación del famoso revolucionario soviético. Conserva fielmente el contexto cotidiano en que vivió León Trotsky y mantiene intacta su biblioteca particular. Es sede también del Instituto del Derecho de Asilo y las Libertades Públicas, fundado en 1990, que alberga la biblioteca Rafael Galván, especializada en temas sociales. Organiza exposiciones, conferencias y actividades artísticas y cuenta con servicio de visitas guiadas.



- ✓ Arqueológico (MUSEO ARQUEOLOGICO DEL SOCONUSCO)

El contenido se divide en cinco salas:

1. Estelas La mayoría de los monolitos y estelas expuestos pertenecen al sitio arqueológico de Izapa. También se aprecia una estela del municipio de Cacahoatán.
2. Primeros pobladores o mokayas Se inicia con el periodo prehistórico (8000-2000 aC), con grupos de cazadores-recolectores. En esta área de la costa destaca la presencia de objetos hallados en los concheros.
3. Olmeca Esta cultura, que se desarrolló entre 1800 y 400 aC, se extendió por gran parte de Mesoamérica. De acuerdo con los historiadores, el Soconusco fue conquistado por los olmecas hace

más de dos mil años, y a ellos se deben las grandes ciudades cuyos vestigios se encuentran en las actuales zonas arqueológicas.

4. Izapa Se exhiben estelas y objetos procedentes de esa zona arqueológica, la más notable de la región. Este importante centro cívico y religioso, construido alrededor de 1500 aC, fue excavado por la New World Foundation en la década de 1960.
5. Mexica En 1498 los aztecas conquistaron la costa de Chiapas, con lo que tomaron el control de las rutas de comercio a Centroamérica y sometieron a tributo a los pueblos del Soconusco.



- ✓ Museo de arte contemporáneo (MUSEO TAMAYO)

El edificio del museo alberga la colección reunida por Olga y Rufino Tamayo, integrada por 315 obras es representativa de las tendencias estéticas que distinguen la producción artística de la segunda mitad del siglo XX. Entre los artistas que forman parte de esta colección destacan los nombres de Pablo Picasso, Mark Rothko, Joan Miró, Roberto Sebastián Matta, Max Ernst, Wifredo Lam, Joaquín Torres-García, Fernand Léger, Fernando Botero, Francis Bacon, Pierre Soulages, René Magritte, Francisco Toledo, Isamu Noguchi, Antoni Tàpies, Marino Marini, Jean Dubuffet, el propio Rufino Tamayo y varios más.



- ✓ Museos de artes decorativas (MUSEO FRANZ MAYER)

La colección permite apreciar artes decorativas de distintas procedencias, materiales y estilos del siglo XVI al XIX, los géneros que la conforman son platería, cerámica, mobiliario, textiles, escultura y pintura, también arte plumario, lacas, marfiles, carey, estampa, vidrio y esmaltes.





- ✓ Museo de ciencia y tecnología (MUSEO TECNOLÓGICO DE LA CFE)

Tiene como tarea ser un medio de comunicación, divulgación y educación complementaria. Un centro de información y aprendizaje de diversos temas donde a través de los recursos tecnológicos se admire y conozca el pasado, presente y futuro de la ciencia y la tecnología. Así mismo ofrece proyecciones científicas en el auditorio y planetario cursos talleres y otras actividades



- ✓ Museos de Ciencias Naturales e Historia Natural (MUSEO DE HISTORIA NATURAL)

El Museo de Historia Natural de la Ciudad de México es una de las instituciones culturales, de investigación y divulgación científica de mayor historia en la República Mexicana. Como espacio vivo, ofrece a los visitantes de todas las edades y a grupos especiales, las facilidades para aprender, observar, experimentar y apoyar aquellas actividades que promuevan los conocimientos sobre biodiversidad y diversidad cultural que favorezcan el desarrollo sustentable, el respeto a la naturaleza y el cuidado del medio ambiente.



- ✓ Museos De Etnografía Y Antropología(MUSEO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA)

En la planta baja se encuentran piezas arqueológicas del altiplano central y regiones del México antiguo; en la planta alta se localizan exposiciones etnográficas de los diversos grupos indígenas que habitan el país.



✓ Museo de Historia (MUSEO NACIONAL DE HISTORIA)

Se muestran objetos e imágenes que nos hablan de hombres y mujeres de toda edad y condición, quienes a través del tiempo han ido construyendo los destinos de nuestra nación. En algunas de sus salas y otros espacios pueden admirarse obras de pintura mural realizadas por destacados artistas entre los años 1933 y 1970; sobresalen La fusión de dos culturas y La Constitución de 1917 de Jorge González Camarena; El Retablo de la Independencia, El feudalismo porfirista y Sufragio Efectivo, no Reelección de Juan O'Gorman; La Reforma y la caída del Imperio de José Clemente Orozco, y Del Porfirismo a la Revolución de David Alfaro Siqueiros.



✓ Museo de Sitio (MUSEO DE SITIO DEL TEMPLO MAYOR)

El 12 de octubre de 1987 fue inaugurado el Museo del Templo Mayor. En este museo se dan a conocer los hallazgos y las investigaciones realizadas en el marco del proyecto arqueológico. El museo está en el corazón del Centro Histórico de la Ciudad de México. Tiene ocho salas y un vestíbulo de exposiciones temporales.

Retomado de: <http://jcmltu.freetzi.com/MUSEISTICA.html>

## 1.1. Museo Nacional de Culturas Populares.

### Servicios Educativos

#### Acerca del Museo Nacional de Culturas Populares

El Museo Nacional de Culturas Populares abrió sus puertas el 24 de septiembre de 1982. Su fundador y primer director fue el antropólogo Guillermo Bonfil Batalla. Es un espacio abierto a la diversidad en el que se fomenta el diálogo intercultural a partir de acciones que favorecen el conocimiento, reconocimiento y respeto por la diversidad y el pluralismo cultural. Su propósito fundamental es documentar, difundir y estimular las iniciativas de los creadores de las culturas populares de México, en los ámbitos rurales y urbanos, a través de exposiciones y con la realización de actividades artístico-culturales. Este museo es visto como una entidad viva, donde es fundamental la participación activa de creadores y organizaciones culturales para la concepción y definición de las actividades que se realizan dentro y fuera de sus instalaciones. Asimismo, para que las organizaciones populares se vinculen entre sí y participen de manera integral en el desarrollo de su vida cultural.

#### La Capilla



Espacio principal del museo que data de finales del siglo XIX. En sus dos niveles alberga la sala de exposiciones Cristina Payán, la librería Educal, área de restauración y almacenamiento temporal de piezas y taller de diseño museográfico. En el segundo nivel se realizan conferencias, reuniones, simposiums, audiovisuales y cursos.



#### Quinta Margarita

Se trata de un patio central techado, de forma cuadrangular, con capacidad para 300 personas. Aquí se realizan conferencias, talleres, muestras gastronómicas, audiovisuales, conciertos y presentaciones de libros.



#### Anexo Moctezuma

Pequeña construcción que da albergue a la sección de Servicios Educativos del museo, en cuyo patio se preparan las actividades propuestas por los asesores educativos.

#### Sala Guillermo Bonfil Batalla



Espacio construido en 1981, destinado para la realización de las exposiciones de gran formato.

## Patios



Los patios Jacarandas, Central y Moctezuma, además de comunicar los distintos espacios del Museo Nacional de Culturas Populares, son utilizados para actividades como audiciones, bailables, presentaciones de libros, conferencias y exposiciones magnas, como la del Día de Muertos.

Retomado de: <http://museoculturaspopulares.gob.mx/index.php>

### 1.2. Culturas Populares

- Lectura:

Libro: "Nuevas identidades culturales en México"

Autor: Bonfil Batalla Guillermo

Páginas: 9-21

Editorial: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

### 1.3. Servicios educativos

#### LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DE LOS MUSEOS

*Si bien hoy en día en la mayoría de los museos se considera necesaria la presencia de un grupo que ejerza la función educativa, en la comunidad museística aún no hay un consenso acerca de las funciones y atribuciones de los servicios educativos. Este artículo hace una breve reflexión sobre la importancia de contar con estos servicios y con una clara definición de los mismos.*

#### INTRODUCCIÓN

Definir los servicios educativos de un museo no es tarea fácil, principalmente porque cada museo tiene una visión muy particular de este grupo, dependiendo de la función que desempeña y que va desde hacer citas con las escuelas y atenderlas; preparar visitas guiadas y concertarlas; capacitar a sus guías, preparar folletos explicativos; diseñar talleres, organizar y manejar variadas actividades que apoyen la función educativa del museo; capacitar y reclutar voluntarios, hacer estudios de público, etc.; hasta su participación en actividades de mercadotecnia y publicidad o su intervención en el diseño, planeación y evaluación del desarrollo de las exhibiciones.

Es claro también que para poder definir los servicios educativos hay que tomar en cuenta que hoy en día la educación en el museo no solamente se debe entender como la atención a grupos escolares, sino que ha de considerarse como la estructura que da forma y que apunala los objetivos generales del museo.

Al respecto, NagelPittman 1991 opina que: "La educación en el museo es un elemento demasiado importante como para dejarla sólo en manos de los responsables del área educativa. Tiene que impregnar a todos los que en él trabajan, la política del museo es en realidad su política educativa, pues la educación es la componente clave de la razón de ser de los museos".

## I. LA FUNCIÓN EDUCATIVA DE LOS MUSEOS

La función educativa de los museos se ha ampliado a medida que éstos han evolucionado para convertirse en instituciones que divulgan la cultura y la ciencia. Con ello, la acción de sus servicios educativos se extiende a la búsqueda de nuevas formas de exponer a partir de un mejor conocimiento del público que lo visita. Es por esto que en muchos museos, el personal responsable del área educativa forma parte del equipo directivo, contribuye a la programación y planeación de las exposiciones y asume incluso la responsabilidad de la gestión del museo. (HooperGreenhill, 1991).

Aunque actualmente la visión educativa de los museos se ha diversificado, en muchos de ellos todavía hay una tendencia a planear sólo las actividades educativas para niños, cuando se sabe que todo el público que los visita requiere de experiencias de aprendizaje. Por tanto, una de las funciones principales de los servicios educativos debiera ser asegurar el acceso del público a las exhibiciones, a través de programaciones cuidadosamente planeadas.

Los museos son un sitio ideal para enseñar una gran variedad de temas si el educador del museo ha establecido un marco filosófico que señale los criterios a seguir durante el desarrollo, la implementación y la evaluación de los programas educativos del museo; pero el museo no cumplirá con su misión educativa si no la tiene clara, ya que ésta definirá las razones de sus servicios y programas educativos.

Para planear un programa educativo exitoso, es necesario partir de una definición de la audiencia meta; de esta manera, el programa presentará la información con un cierto vocabulario y nivel de comprensión y de acuerdo con la estructura social de los grupos de visitantes en los que quiera incidir. Los programas educativos pueden ser diseñados como visitas guiadas, autoguiadas, con docentes o guías especiales, con o sin un guión, siempre dependiendo de los objetivos del programa del museo. La programación general del museo y el desarrollo y planeación de las exhibiciones y eventos serán más abiertos cuando van dirigidos hacia el visitante casual que hacia los grupos escolares.

Los programas educativos del museo emanan de sus metas institucionales, y son precisamente los servicios educativos los que se encargan de hacerlos efectivos; pero a pesar de que muchos museos reconocen la importancia de la educación y la necesidad de los servicios educativos, en muchos de ellos todavía hay una confusión en cuanto a qué atribuciones tienen estos servicios. Tal confusión existe también en la mente del visitante, de los maestros e incluso del personal del museo.

## II. LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y EL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO

La organización de unos servicios educativos eficaces en un museo no es sencilla, es una labor realmente compleja y la razón de ello es que mientras un centro educativo, como una escuela, un instituto, un centro de educación permanente de adultos o una facultad, tiene un "público" con determinadas características comunes (edad, nivel de formación, etc.), el museo recibe visitantes extraordinariamente variados; todas estas personas tienen diferente nivel cultural y distintos conocimientos y expectativas sobre el museo que visitan. Sus gustos y preferencias son probablemente diversos, así como distintas son también, si no opuestas, las motivaciones que les han llevado a visitar el museo aquel día y los objetivos que pretenden conseguir con su presencia en este lugar.

También es cierto que de todo el colectivo de visitantes del museo, tan sólo una minoría está en condiciones de aprovechar sus extraordinarios recursos. En los últimos años se han realizado importantes esfuerzos con tal de atraer a una audiencia más amplia, a la par que ofrecerle unos mejores servicios. Se han creado servicios educativos a fin de acercar más el museo al público, pero, aun así, son pocos los visitantes que encuentran en el museo una acogida que les permita gozar plenamente de la visita y extraer un resultado provechoso para su formación.

Una de las finalidades de los servicios educativos de un museo es servir de "puente" entre la institución museística, a menudo lejano, poco comprensible y nada acogedor, y el público. La tarea, pues, no es nada fácil, si de verdad quiere llegarse a la mayor parte del público que acude a las salas y no solamente a un sector, por importante que éste sea.

La reflexión anterior no es gratuita, si se toma en cuenta que existen algunos servicios educativos de museos que centran su actividad (muy loable por cierto) exclusivamente en un único sector del público: los grupos escolares. Nadie cuestiona la atención que, sin lugar a dudas, merecen los niños y adolescentes de edad escolar, tanto por sus propias características como porque constituyen un público fiel y en constante aumento en los últimos años, pero es necesario considerar que hay otros sectores del público que deberían recibir más atención por parte del museo y en particular, de los servicios de educación.

Actualmente, muchos museos tienen programas educativos dirigidos a visitantes casuales. Estos programas suponen un reto, ya que deben ser suficientemente variados, atractivos y novedosos pero, a la vez, rigurosos

y claros como para atraer a un sector del público que acude al museo por curiosidad, para pasar un rato agradable, pero no con el objetivo específico de aprender o de estudiar, cosa que no sucede con el grupo-clase, dado que los visitantes casuales se mueven por el museo según sus preferencias y no prestarán atención a actividades que les resulten aburridas o confusas. También, es preciso decirlo, estos programas dirigidos a un público casual son más costosos debido a su complejidad, ya que suponen un despliegue de medio superior al que será necesario para otro tipo de visitantes. Esto evidentemente hace que los museos pequeños y con pocos recursos no puedan disponer de unos servicios parecidos, a pesar de que cada vez más los avances tecnológicos (audiovisuales, informáticos, etc.) facilitan la individualización de la información y abaratan los costos. De todas formas, se podría afirmar que, aun sin dejar de reconocer las graves dificultades económicas que padecen muchos museos, lo que falta, en buena medida, es un cambio de mentalidad, otra visión del concepto de educación en el museo, más abierta, participativa y creativa, más lúdica si se quiere, que los sistemas tradicionales. No se puede hacer del museo una copia de la escuela, porque las características y objetivos de ambas instituciones, aunque coincidentes a veces, están claramente diferenciados y, por consiguiente, no servirán los mismos patrones.

Así, la diversidad de público ha de ser un factor clave a tener en cuenta a la hora de organizar unos servicios o programar unas actividades educativas en el museo. No puede uno centrarse en un único sector y olvidarse de los demás. Por ello, la educación en el museo ha de basarse en la consecución de unos objetivos de aprendizaje que respondan a las características específicas de la institución y del público que acude, por lo que no puede limitarse a unas pocas técnicas didácticas tradicionales (guías, visitas comentadas, conferencias), sino que ha de buscar nuevos métodos y medios que permitan aprovechar al máximo las grandes posibilidades del museo y facilitar la participación creativa de los diferentes sectores de la población en un proceso de descubrimiento de la ciencia, la cultura y el propio entorno, a partir de los equipos y objetos que se exhiben en el museo.

Para conseguir la dinámica participativa antes mencionada y avanzar hacia una auténtica comunicación museo-público, será necesario, en primer lugar, que el museo y en particular los servicios educativos conozcan cuál es el tipo de público que acude, sus características, expectativas, necesidades y opiniones, ya que, de otro modo, el museo estará carente de la mínima información necesaria para mejorar su gestión y su oferta. De aquí la imperiosa necesidad de llevar a la práctica programas de investigación del público, y no solamente del público real, visitante del museo, sino también del público potencial, a fin de buscar las causas que motivan su presencia o ausencia. Deberán incidir sobre el individuo, o bien el conjunto de la sociedad, y los resultados de estos programas de investigación permitirán orientar la comunicación museo-público, la creación o ratificación de los programas de actuación dirigidos a los diferentes sectores de visitantes, la revisión y mejora de las técnicas de presentación museográfica y, en definitiva, ayudarán al museo a hacer una autocrítica de su actuación y con ella encontrar el camino más apropiado para aceptar conscientemente el compromiso del museo inmerso en la

sociedad contemporánea. El análisis cualitativo, y no meramente cuantitativo de los visitantes del museo, es una labor que ha sido poco practicada en nuestro país; aún faltan estudios sobre la cantidad de personas que visitan los museos, clasificados por grupos sociales y según sus intereses culturales. Igualmente, y esto será todavía de mayor interés, falta investigar las causas que impiden una asistencia más numerosa y aquéllas que originan una despreocupación colectiva por los museos.

### III. LAS TAREAS DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

- a. Los servicios educativos deben participar en la política de comunicación y evaluación del museo

Cada vez se hace más clara en los museos la necesidad de mejorar la calidad de las visitas, de planearlas, organizarlas y evaluarlas. Es por esto que la política educativa debe ser parte de la política general de comunicación del museo y de la política de evaluación.

Respecto a la política de comunicación, cabe decir que uno de sus efectos principales recae en el proceso de desarrollo de exhibiciones. El equipo educativo suele estar capacitado para diseñar experiencias eficaces de aprendizaje de todo tipo y para todo público, pero es necesario que esto sea transmitido a los curadores, a los diseñadores y a los museógrafos. Además, es importante que los educadores cuestionen al equipo de trabajo sobre cómo dar información al lego y al especialista, al niño y al adulto, al que se interesa superficialmente en el tema y al que quiere saber más.

Los servicios educativos deben transmitir la preocupación educativa sobre qué tipo de preguntas debe hacerse el público al mirar las exhibiciones. La corriente educativa actual enfatiza la adquisición y el uso de habilidades, incluyendo la habilidad de pensar, de organizar conceptos y de hacer comparaciones. Los niños deben ser motivados a pensar como geógrafos, artistas o matemáticos y a reconocer que hay otras formas de pensar y de observar.

En fin, la política de comunicación del museo está muy relacionada con la educativa y la primera sólo puede llevarse a cabo cuando se comparten códigos de comunicación entre lo que el público conoce y lo que el museo aporta.

Los días en que la educación en el museo significaba recibir escuelas han quedado atrás; los servicios educativos tienen un trabajo infinitamente más complejo y más indispensable en el museo.

- b. Los servicios educativos comparten algunos procesos de la mercadotecnia

En algunos museos el concepto de mercadotecnia está limitado a la publicidad o a las relaciones públicas. Sin embargo, la mercadotecnia llega mucho más lejos. A un planteamiento basado tan sólo en la publicidad, le resulta suficiente con transmitir información acerca de lo que está sucediendo, así



como el momento y lugar en que sucede. Un planteamiento que use métodos de mercadotecnia, se pregunta además si el producto es adecuado para el consumidor.

Los productos de los museos son sus exposiciones temporales, sus muestras permanentes, sus programas educativos, sus itinerantes, los catálogos, publicaciones y cualquier otra experiencia que el museo pueda ofrecer. Como se mencionó con anterioridad, en todos estos productos deben tener injerencia los servicios educativos de los museos.

Entre los consumidores de los museos están toda clase de visitantes incluyendo a los potenciales. Una de las tareas de la mercadotecnia en los museos es estudiar su público real y potencial, relacionarlos entre sí y preguntarse por qué éstos no coinciden. Con mucha frecuencia la respuesta la proporciona el estudio de mercado, que investiga lo que la gente piensa y siente acerca de un producto o experiencia. Esta clase de trabajo, en relación con los museos, ha producido resultados asombrosos, ya que recoge la opinión que tienen de los museos personas alejadas de ellos. Esta investigación cualitativa, que analiza actitudes y opiniones, estudia el significado que las experiencias reales e imaginarias de los museos brindan a la gente.

c. Los servicios educativos funcionan como representantes del público

En Australia y Estados Unidos se ha desarrollado el concepto de "defensor del público" en los museos (Duffy, 1989) El "defensor del público" es la persona que tiene la responsabilidad de estudiar las necesidades de todos los segmentos del público a medida que se realizan los nuevos proyectos. El "defensor del público" analiza al público real y al público potencial del museo, establece vínculos con los expertos indicados para explorar los conocimientos de grupos meta (por ejemplo, los que tienen una discapacidad determinada); supervisa las nuevas exposiciones y proyectos, proporciona a los empleados del museo la información relativa al público y evalúa todos los aspectos del museo, sus exposiciones y programas educativos, siempre en relación con las necesidades del visitante.

Esta nueva función del personal del museo ha recaído unas veces en el departamento de educación y otras en el de mercadotecnia, e incluso en algunos museos, como por ejemplo el ScienceMuseum de Londres, se ha creado una "Unidad de Interpretación" en la que trabaja personal que estudia las necesidades del público ("defensores del público"), personal docente y personal que colabora en las exposiciones interactivas y en las escenificaciones teatrales.

En Estados Unidos, un grupo de responsables del área educativa de los museos, animados por la "Commission on Museum for a New Century" (1984), formó un equipo de trabajo para estudiar la evolución de la función educativa del museo. Los objetivos iniciales del equipo de trabajo eran:

- Determinar los factores fundamentales de la educación en los museos.
- Establecer las medidas para fortalecer y ampliar la función educativa de los museos en el mundo de hoy.
- Delimitar el papel permanente de museos, asociaciones profesionales y otras organizaciones, con el fin de garantizar que se lleven a cabo las medidas establecidas (Museum Education Roundtable, 1992).

El equipo de trabajo pasó rápidamente de considerar la actividad educativa en el museo como un simple departamento de servicios educativos, a valorar esa actividad como misión fundamental del museo. El informe preliminar del equipo de trabajo, denominado "Excellence and Equity: Education and the Public Dimension of Museums" (American Association of Museums, 1992), afirmaba que la educación es la función fundamental de los museos. Posteriormente modificó el informe para que dijera que la educación es una de las responsabilidades fundamentales de los museos.

El propio título del documento "Excellence and Equity", sugiere tanto la labor educativa del museo en la acumulación del saber, la función de servicio público, la labor de recopilación de conocimientos especializados y la labor de acercamiento de esos conocimientos a los ciudadanos, así como la responsabilidad frente a los visitantes.

El concepto de "defensores del público" se desarrolló en el Museo Americano de Historia Natural como parte de un sistema más efectivo para el manejo del desarrollo de la experiencia del visitante. La defensa tiene una función no sólo en cuanto a la atención del visitante sino también a su representación en el desarrollo de las exhibiciones.

El defensor de la audiencia ayuda a mejorar la percepción general del museo, tanto en comodidades, como en la variedad de acercamientos de comunicación entre el museo y los visitantes. Además identifica aquellas porciones de la audiencia potencial que la institución aún no atiende, pero que puede convertirlas en público real.

Un futuro papel de esta defensa es el manejo de la evaluación de la experiencia que los museos pueden ofrecer; esto cubre la evaluación diagnóstica, las investigaciones sobre la audiencia, la evaluación formativa sobre la efectividad de los métodos de comunicación y la investigación sumativa para saber qué tanto ha alcanzado sus metas la exhibición o evento.

El reto para la educación en los museos en la próxima década es el desarrollo del manejo de la experiencia del visitante en toda su complejidad; aunque muchos de los métodos mencionados aún son incipientes y algunas de estas ideas todavía parecen fantasía, los museos sobrevivirán sólo si ofrecen oportunidades disfrutables, valiosas, únicas y de fácil acceso a grupos específicos de visitantes, ya que hay que recordar que los museos tienen una gran competencia con la industria de la diversión.

- Además, las actividades de los servicios educativos se extienden fuera del museo ya que intervienen en las exposiciones itinerantes, charlas en escuelas, servicios de préstamos, clubes de niños, actividades especiales para vacaciones y eventos especiales.
- Una de las funciones más relevantes de los servicios educativos es la formación de los guías y la organización de las visitas, recorrido y explicaciones, para grupos tanto reducidos como numerosos, teniendo en cuenta el nivel cultural del visitante y la edad media del grupo; además la visita ha de ser enriquecedora y agradable. Se han de prever visitas de tipo global o general, visitas de salas específicas, monográficas o temáticas.
- Los servicios educativos han de estar al servicio de las escuelas o grupos culturales que lo soliciten; con objetivos bien determinados y programaciones exhaustivas, detalladas y adecuadas a los distintos niveles de estudiantes (desde los elementales hasta los universitarios), y deben informar y orientar a los profesores de los grupos y a los visitantes.
- Otra de las funciones de los servicios educativos es ofrecer recursos didácticos, equipamiento, talleres, laboratorios y actividades adecuadas a cada edad. Dirigir el contenido, orden y funcionamiento de la biblioteca, preparar todos los distintos tipos posibles de visitas al museo, elaborar material audiovisual, editar publicaciones (informativas, guías, revistas), hojas de trabajo para la visita, etc.

#### IV CONCLUSIONES DEL ARTÍCULO

Los servicios educativos son un equipo dentro de los museos que requiere de creatividad y versatilidad. Su función principal es asegurar el acceso del público a las exhibiciones del museo a través de programas perfectamente planeados, y su finalidad es servir de puente entre el museo y el público.

Los servicios educativos tienen una razón de ser a partir de la función educativa de los museos y del conocimiento del público y la comprensión del aprendizaje humano, pero siempre de acuerdo con las metas educativas del museo y con su política de comunicación.

Realizan funciones muy variadas de acuerdo a la relación del museo con la comunidad; estas funciones van desde hacer citas con las escuelas y atenderlas, preparar visitas guiadas y concertarlas, capacitar a sus guías, preparar folletos explicativos, diseñar talleres, organizar y manejar variadas actividades que apoyen la función

educativa del museo, capacitar y reclutar voluntarios, hacer estudios de público, etc., hasta su participación en actividades de mercadotecnia y publicidad o su intervención en el diseño, planeación y evaluación del desarrollo de las exhibiciones.

Los servicios educativos son diferentes en cada museo, en tanto son reflejo de las políticas del museo, pero son semejantes en cuanto a su labor de acercar el museo al público.

Con el tiempo es cada vez más claro que los servicios educativos han dejado de ser departamentos aislados dentro del propio museo, dedicados a atender mecánicamente y fuera del contexto a las visitas escolares y que, al contrario, tienen una ilimitada capacidad para ofrecer al público nuevas formas de acercarse al museo.

Dra. Ma. del Carmen Sánchez Mora

UNIVERSUM

BIBLIOGRAFÍA

Borun, M. 1989. *Assesing the impact Museum News*, 68 (3): 36-40

Chadwick, A.F. 1980. *The role of the Museum in Community Education*. University of Nottingham. Nat. Inst. of Adult Education.

Duffy, C. 1989. *Museum visitor: a suitable case for treatment*, paper for the 1989 Museum Education Ass. of Australia Conf.

Hooper-Greenhill, E. 1993. *Museums and their visitors*. Routledge. London.

Hooper-Greenhill, E. 1995. *The Educational Role of the Museum*. Routledge. London.

Hudson, K. 1979. *Museums for the 1980's*. UNESCO. Mc. Millan Press. Ltd. London

Munley, M.E. 1992. *Back to the future*. In *Museum Education Roundtable: Museum Education Roundtable*, Washington, D.C.

Munley, M.E. 1999. *Is there method in our madness? Improvisation in the practice of museum education*. In B. Pittman (ed) *Presence of Mind*. Am. Ass of Museums Washington.

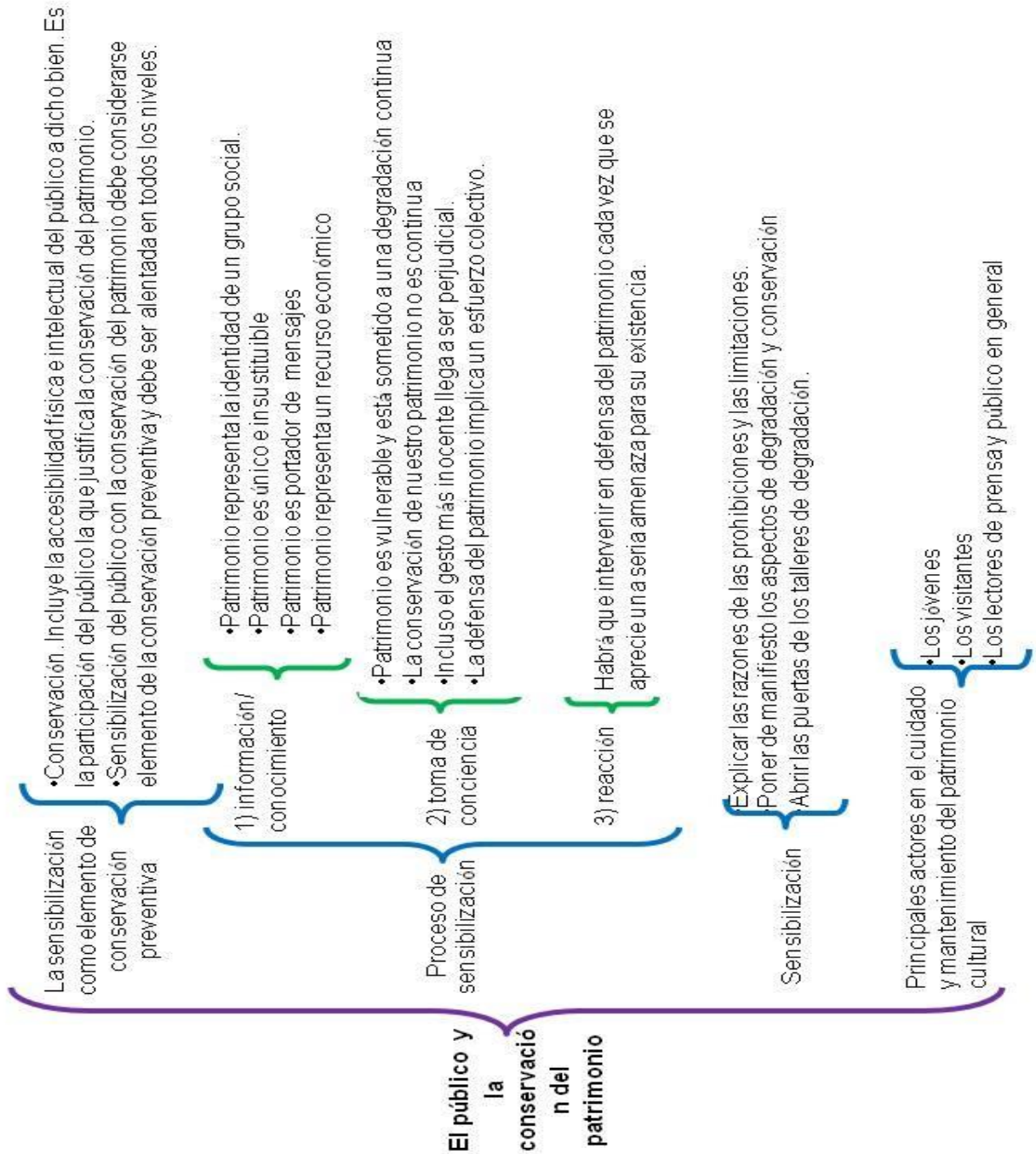
*Museum Education Roundtable, 1984. Museum Education Anthology: Perspectives on Informal Learning. 1973-1983*. Washington, D.C.

Retomado de: <http://jcmltu.freetzi.com/MUSEISTICA.html>

## 1.4 El público y la conservación del patrimonio

### MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

#### Servicios Educativos



Elaboración: Propia (Deyra Rdz. Murillo)

## Tema 2. Visita guiada

- Lectura:

Libro: "La difusión cultural en el museo: Servicios destinados al gran público"

Página: 197-206

Autor: Valdés Sagúes María del Carmen

Ediciones TREA, S.L.

### 2.1 Diversificación de la visita guiada

#### ➤ VISITA GUIADA ESCOLAR

Tiene como particularidad transmitir de forma constructiva significativa la información a los diferentes grados escolares que visiten el museo que va desde preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura, así como grupos vulnerables; ligando la contextualización de los contenidos expuestos con los posibles conocimientos o referencias de los grupos escolares.

Los asesores educativos tienen la responsabilidad de impartir un recorrido que involucre al visitante con los temas, objetivos, contexto y procesos culturales, expuestos en sala, generando diálogo y reflexión sobre lo que se muestra en la exposiciones y sobre la manera en que las temáticas expuestas en ella penetran en sus vidas, haciendo que lo expuesto no sea visto como un elemento ajeno, sino como parte de nuestra realidad cultural en México. Hacer de la sala de exposiciones un "espacio de dialogo y juego" en el que puedan converger todos los puntos de opinión con los cuales podamos crear un nuevo discurso en torno a las temáticas. Es importante que los asesores educativos desarrollen una metodología que motive al visitante para que despierte su creatividad, interés y reflexión.

#### PROPOSITO:

Entablar vínculos referentes a la curricula educativa con las temáticas del Museo.

#### OBJETIVO:

Realizar recorridos significativos acorde a la edad y escolaridad del visitante, que lo involucre con los temas y objetos expuestos en sala, generando reflexión sobre los aspectos contextuales culturales.

#### ➤ VISITA GUIADA GRUPOS VULNERABLES

La democracia cultural fomenta la creación de ambientes incluyentes dentro de los museos, la “cultura” no le es ajena a ningún tipo de persona; sin importar su estatus, edad, color, o enfermedad física esta intrínsecamente del dinamismo social en cual todos estamos inmersos.

Tiene como objetivo el ofrecer a grupos de la tercera edad y vulnerables la aproximación, apropiación y reflexión de las salas de exposición respondiendo a su necesidad, con la preparación de guiones y rutas de una manera más eficaz por parte del personal del museo.

PROPÓSITO: Atender al diverso tipo de público que visita el museo sin discriminar las necesidades de este.

OBJETIVO: La creación de un ambiente incluyente dentro del museo y de sus salas de exposición, generando estrategias que vinculen a público cada vez más diferenciado.

#### ➤ VISITA GUIADA ESPECIALIZADA

Así como se entienden temáticas en general que se brindan a los diferentes públicos, en este tipo de visitas se hace énfasis a una temática en particular de la exposición visitada por el grupo y a su vez, se imparte el contenido en general. Este guión de visita se diseñará especialmente para las necesidades que el público requiera de acuerdo al piso teórico que manejen y que el asesor quiera proponer. Estas se realizarán bajo cita previa y calendarizada.

OBJETIVO: Generar guiones y recorridos especiales para llevar a la reflexión del tema y del contenido general de la exposición vinculándolo con los temas de interés del grupo.

#### ➤ VISITA GUIADA A PÚBLICO GENERAL

La intención es ofrecer a los visitantes del museo una actividad que los vincule con la exposición, proporcionando contextos, anécdotas e información sobre procesos contextuales culturales de manera emotiva, vivencial, significativa y primordialmente lúdica.

OBJETIVO: Crear recorridos dinámicos que generen un contacto significativo y lúdico hacia las temáticas expuestas.

#### ➤ VISITA GUIADA PÚBLICO EXTRANJERO

Contar la estructuración de guiones que atiendan las necesidades de grupos extranjeros es fundamental para la oferta cultural que ofrece el Museo Nacional de Culturas Populares. Esto nos permita tener más afluencia

OBJETIVO: Atender la diversidad de público que visita el museo, ampliando aún más el dialogo intercultural siendo este uno de los objetivos del Museo.

### ➤ VISITA GUIADA ANIMADA O CARACTERIZADA

La visita guiada animada o caracterizada permite de una forma lúdica la interacción con el público y salir de la formalidad de las visitas guiadas que solo informa o vierte datos. Estas visitas están a cargo de un “personaje” el cual va mediando al público, pero también lo introduce en un contexto que le permita al visitante vincular de una manera afín la información vertida en el recorrido dando mayor carga significativa de una manera divertida y más dinámica.

OBJETIVO: Ampliar la gama de visitas guiadas en la oferta cultural del museo, creando diversas opciones para el público.

### ➤ VISITA GUIADA ELECTRÓNICA

Es cada vez más evidente la presencia de los medios electrónicos en la cotidianidad, estas herramientas han ayudado al hombre a realizar actividades en las cuales no se había incursionado. Los medios electrónicos dentro de las visitas guiadas como herramientas de apoyo, nos permiten ampliar las opciones para el público así como incluir la tecnología con el contexto del museo.

OBJETIVO: Ampliar la gama de opciones en cuanto a visita guiada, ofertando al público el uso de la tecnología dentro del museo.

### ➤ VISITA GUIADA AUTOSUGESTIVA

La visita guiada auto-gestiva, pretende que el público “guíe” su visita de una manera lúdica y didáctica, donde será capaz de conducir de una manera autónoma dentro de las salas, solo con el seguimiento de instrucciones que lo guiarán con una ruta determinada sin perder el objetivo o el sentido de la visita guiada. Esto nos permite darle autonomía al público dentro de su visita guiada sin perder el control y los preceptos de esta.

OBJETIVO: La exploración del espacio museográfico y los conceptos o temáticas dentro de la visita guiada de forma autónoma, direccionando el sentido de estas y sin perder la ruta dentro de las salas.

Elaborado: Deyra Rdz. Murillo



## 2.2 El “mediador” (guía) en la visita guiada

- Lectura:

Libro: “Pedagogía museística. Nuevas perspectivas y tendencias actuales”

Páginas: 41-47, 59-63

Autor: Pastor Homs María Inmaculada

Editorial: Ariel

## 2.3 Preparación de guion de visita guiada y ruta de transito dentro de la sala de exposición.

- Lectura:

Libro: “Pedagogía museística. Nuevas perspectivas y tendencias actuales”

Páginas: 78-79

Autor: Pastor Homs María Inmaculada

Editorial: Ariel

### MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

#### Servicios Educativos

#### Guión De Visita Guiada Para Servicio Social Y Prácticas Profesionales

Mediador: Exposición y sala: Público:			Objetivo general: Objetivos Específicos:			
Tema	Subtema	Objeto Prisma (Pieza)	Información proporcionada	Actividades desarrolladas durante la visita	Material Didáctico.	Tiempo

## 2.4 La interpretación

### LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

*Esta* interpretación es un proceso creativo de comunicación, entendido como el “arte” de conectar intelectual y emocionalmente al visitante con los significados del recurso patrimonial o lugar visitado. Es una disciplina que posee una amplia gama de pautas y directrices metodológicas para la comunicación con el público, para la presentación del patrimonio *in situ* a ese público, y para transmitir un mensaje impactante que, en lo posible, trascienda al mero hecho de la visita.

Es un eficaz instrumento de gestión que merece ser bien planificado, para reducir los impactos negativos e infundir unas actitudes y comportamientos positivos para con el patrimonio (incluido el entorno social).

**FUNCIONES:** La Interpretación del Patrimonio (en adelante IP) es una disciplina que se basa en tres instrumentos fundamentales: investigación, conservación y difusión. Tiene como finalidad el ofrecer una explicación del legado cultural, histórico y natural dentro de un marco conceptual común adscrito a un territorio concreto.

El concepto de Interpretación posee una amplia gama de pautas y directrices metodológicas para la comunicación con el público. Aplicado al patrimonio debe cumplir la misión de presentarlo de manera que la persona interesada sea capaz de integrarlo tanto en el momento histórico del que formó parte como del entorno al que pertenece.

La IP, por tanto, no es sólo información contrastada combinada con educación social, sino que es, además, el arte de hacer descubrir *in situ* los múltiples significados de uno o varios recursos patrimoniales de manera atractiva e instructiva generando, a su vez, una concienciación en su conservación para su futuro disfrute por generaciones posteriores.

#### OBJETIVOS:

- ❖ Apoyar a la conservación de los recursos patrimoniales mediante una estrategia adecuada de comunicación hacia el visitante que permita la mejorar la calidad de la visita.
- ❖ Desarrollar un esquema lógico para organizar el uso público, armónico y compatible con las líneas de conservación establecidas por los órganos gestores.
- ❖ Favorecer la sensibilización de la población local y de los usuarios cotidianos sobre la importancia de la conservación de los recursos patrimoniales.
- ❖ Ordenar un conjunto de medidas complementarias que favorezcan la canalización del flujo de visitantes de modo ordenado de manera que se minimicen tanto los impactos ambientales como los sociales.

- ❖ Orientar el trabajo de planificación para una óptima atención al público general visitante, actual y potencial.
- ❖ Prever la infraestructura física y las necesidades de personal para la ejecución de los servicios de uso público: seguridad de los visitantes y elementos de valor patrimonial.
- ❖ La Interpretación del Patrimonio (en adelante IP) es una disciplina que se basa en tres instrumentos fundamentales: investigación, conservación y difusión. Tiene como finalidad el ofrecer una explicación del legado cultural, histórico y natural dentro de un marco conceptual común adscrito a un territorio concreto.
- ❖ El concepto de Interpretación posee una amplia gama de pautas y directrices metodológicas para la comunicación con el público. Aplicado al patrimonio debe cumplir la misión de presentarlo de manera que la persona interesada sea capaz de integrarlo tanto en el momento histórico del que formó parte como del entorno al que pertenece.
- ❖ La IP, por tanto, no es sólo información contrastada combinada con educación social, sino que es, además, el arte de hacer descubrir in situ los múltiples significados de uno o varios recursos patrimoniales de manera atractiva e instructiva generando, a su vez, una concienciación en su conservación para su futuro disfrute por generaciones posteriores.

#### MEDIOS INTERPRETATIVOS:

La IP cuenta con el apoyo de una serie de herramientas que le permiten lograr su objetivo en cuestiones de difusión del mensaje que quiere transmitir.

- Audiovisuales con argumento: vídeo, diapositivas, etc.
- Paneles divulgativos.
- Sistemas de audio: audio-guías, teléfonos y postes de escucha.
- Interpretación personal: teatro, animación, fiestas, cuentacuentos, marionetas, charlas y demostraciones.
- Centros de interpretación

Retomado de: <http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/ique-es-la-interpretacion-del-patrimonio>

## 2.5 Expresión corporal

Texto tomado del Libro: "Educación por medio del movimiento"

Autor: Bolaños Bolaños Guillermo

Editorial: EUNED, 1986

### 1. DEFINICION

La expresión **corporal** es una forma de comunicación humana en la que se utiliza como medio el cuerpo y su movimiento. Se puede decir que la expresión **corporal** constituye un lenguaje común a todos los hombres que se basa en la capacidad de transmitir sus actitudes y sentimientos por medio del movimiento.

Este tipo de comunicación le permite al niño liberar energía y exteriorizar sus estados de ánimo lo que posibilita el desarrollo de su potencial creativo.

Los niños poseen una enorme capacidad innata para expresarse por medio de su cuerpo y del movimiento. Es tarea de los adultos, de los docentes, en especial, proveerles de muchas oportunidades que les permitan acrecentar esa cualidad.

La expresión **corporal** representa, por lo tanto, uno de los medios más idóneos para que los niños puedan alcanzar un desarrollo óptimo de su potencial expresivo.

El docente de un centro infantil debe tener muy presente cuál es la edad apropiada para iniciar al niño en experiencias de expresión **corporal**. Se considera como edad cronológica aceptable para iniciar al niño en este tipo de actividades los tres años cumplidos.

Al respecto la profesora Patricia Stokoe, especialista en expresión **corporal** señala lo siguiente: "Hay una edad óptima para iniciar al niño en la enseñanza colectiva de la Expresión **Corporal**: es después de los tres años. Antes de esa edad está totalmente absorbido en sí mismo, adquiriendo, bajo la mirada protectora de su madre, el dominio de su pequeño cuerpo en la postura erecta, en el caminar, en el correr y en destrezas manuales tales como recoger, levantar y arrojar objetos".<sup>1</sup>

---

1. Patricia Stokoe. *La expresión corporal y el niño*. Buenos Aires. Ricordi Americana S.A. 1967.

### 3. LA EDUCACION POR MEDIO DEL MOVIMIENTO Y LA EXPRESION CORPORAL

La expresión **corporal**, dentro de la filosofía que sustenta a la Educación por medio del movimiento, brinda al niño oportunidad para el descubrimiento de sí mismo, y del mundo que le rodea. Asimismo, le permite expresar de manera creativa, sus estados emocionales, utilizando el cuerpo y su movimiento y ejercitando sus sentidos, de manera que su ulterior desarrollo intelectual sea óptimo. Este tipo de experiencias representan también un medio de trabajo y colaboración social. Todo esto hace que la expresión **corporal** sea parte fundamental en un programa de Educación por medio del movimiento.

Cuando se ejercita la expresión **corporal**, se obtienen ventajas y se responde a necesidades biológicas, al procurar un desarrollo armónico del cuerpo, recurriendo al movimiento del sistema muscular, la buena postura, el equilibrio, la coordinación de los movimientos y la preservación de una buena salud. De igual forma, la expresión **corporal** colabora con el conocimiento del cuerpo, en sus partes y sus movimientos, en el dominio de conceptos espaciales y temporales y de la relación de los objetos con su propio cuerpo; en el desarrollo de la creatividad, respondiendo así a una necesidad de tipo intelectual. Además, contribuye a estimular la colaboración, el bien común, el respeto por los demás y el gozo con el trabajo en grupo, fortaleciendo así la idea y necesidad de vivir en sociedad, propios del hombre civilizado.

La Educación por medio del movimiento provee entonces, las experiencias de expresión **corporal** necesarias para que el niño exprese, con el movimiento, su personalidad. A la vez le da la oportunidad, en muchas ocasiones, de descargar su frustración, la que no ha podido comunicar verbalmente a los demás.

Retomado de: <http://books.google.com.mx>

### Tema 3 Evaluación

#### 3.1 Evaluación por parte del responsable de visitas guiadas

##### MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

##### Servicios Educativos

##### Formato de evaluación (Responsable de visita guiada)

Nombre del responsable:	
Nombre del prestador de S.S y P.P:	
Aspectos a observar	Anotaciones
Saludo y bienvenida	
Aclaración de las indicaciones	
Manejo del grupo	
Nivel de voz	
Manejo del tema	
Fluidez al hablar	
Dinámicas rompehielos	
interacción con el público	
Respuesta ante dudas	
Despedida	
Fecha:	
Autorizó:	

#### 3.2Evaluaciones por parte del público.

MUSEO NACIONAL DE CULTURAL POPULARES

Servicios Educativos

EVALUACIONES PARA NIÑ@S

Instrucciones: Marca con una **X** o contesta lo que se te pide. Gracias.

Fecha:

Edad:

Nombre de la escuela:

Nivel Educativo:

Eres:

Niño



Niña



1.- ¿Es la primera vez que visitas el Museo?

Sí

No

2.- ¿Qué fue lo que más te gustó de la exposición?

3.- ¿Qué es lo que recuerdas de la visita guiada?

4.- ¿Qué fue lo que hiciste en el taller?

5.- ¿Te gusto lo que realizaste en el taller?

6.- ¿Qué otra actividad te gustaría hacer en el taller?

7.- ¿Qué fue lo que más te gustó después de tu visita?

8.- ¿Cómo te atendieron en el Museo?



Visita guiada impartida por:

Taller a cargo de:

**¡Gracias. Esperamos que te hayas divertido y que  
regreses pronto!**

Hasta luego 



EVALUACIONES PARA JÓVENES

Instrucciones: Marca con una **X** o contesta lo que se te pide. Gracias.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo

F



M

Entidad Federativa:

Delegación o Municipio:

Colonia:

Nivel de estudios:

Ocupación:

Correo electrónico:

1.- ¿Es la primera vez que visitas el Museo?

Si

No

Si no, ¿cuándo fue la última vez que viniste?

\_\_\_\_\_

2.- ¿Cómo te enteraste de las exposiciones y demás servicios que ofrece el Museo?

Medios electrónicos    Programa    Amigos o conocidos

Otro: \_\_\_\_\_

3.- ¿Qué fue lo que más te gusto de la exposición?

4.- ¿Qué fue lo que aprendiste después de tu visita?

5.- Si tomaste algún taller, ¿a qué reflexión llegaste?

6.- Te gusto el taller que realizaste?

SI  

NO  

Si tu respuesta fue "no" ¿Qué actividad o taller te gustaría realizar?

7.- ¿Con quién viniste al Museo?

Familia Amig@s Grupo escolar Solo

Otro:

---

---

9.- ¿Qué otros temas de las culturas populares te gustaría que se expusieran en este Museo?

10.- ¿Cómo te atendieron en el Museo?



**¡Gracias. Esperamos que te hayas divertido y que  
regreses pronto!**

Hasta luego 

EVALUACIONES PARA ADULTOS

Instrucciones: Marca con una **X** o contesta lo que se te pide. Gracias.

Edad:                      Sexo M   F



Nacionalidad:

Entidad Federativa:

Delegación o Municipio:

Colonia:

Nivel de estudios:

Ocupación:

Correo electrónico:

1.- ¿Es la primera vez que visita el Museo?                      Sí                      No

Si no, ¿cuándo fue la última vez que vino? \_\_\_\_\_

2.- ¿Cómo se enteró de las exposiciones y demás servicios que ofrece el Museo?

**Medios electrónicos Programa Amigos Conocidos**

**Otro:**

---

---

4.- Si recibió visita guiada, ¿qué piensa del lenguaje utilizado durante el recorrido?

5.- Si tomó algún taller, ¿a qué reflexión llegó?

6.- ¿Con quién vino al Museo?

Familia   Amig@s   Grupo escolar   Solo

**Otro:**

---

---

7.- ¿Cómo lo atendieron en el Museo?

8.- De los distintos medios que se utilizan en los museos para dar a conocer información ¿Cuál es de su preferencia?

Medios electrónicos Programa Amigos o conocidos

Otro:

---

---

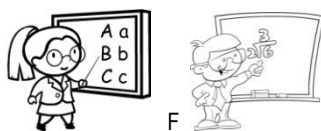
8.- ¿Qué otros temas de las culturas populares le gustaría que se expusieran en este Museo?

**¡ Gracias. Esperamos que se haya divertido y que  
regrese pronto ¡**

Hasta luego 

EVALUACION PARA MAESTROS

Instrucciones: Marca con una **X** o contesta lo que se te pide. Gracias.



Edad:

Sexo M

F

Nombre de la Escuela

Entidad Federativa:

Delegación o Municipio:

Colonia:

Nivel de estudios:

Tel. de la Escuela:

Correo electrónico:

1.- ¿Es la primera vez que visita el Museo?

SI

NO

2.- ¿Cómo le pareció la Visita Guiada que se impartió a su grupo?

3.- ¿Los contenidos presentados en la exposición se vinculan con la temática de sus materias?

SI

NO

Con cuáles?

---

---

---

4.-¿ El lenguaje utilizado por el o la guía durante el recorrido fue el adecuado ?

5.- ¿Cómo le pareció el taller que realizó su grupo?

6.- ¿Considera usted que el taller refuerza los conocimientos adquiridos durante la visita guiada?

SI

NO

Y por qué?

---

---

---

---

7.- ¿cómo considera usted la atención por parte del tallerista y de su personal de apoyo?

8.- ¿Qué otros temas de las culturas populares le gustaría que se expusieran en este Museo?

9.- ¿Cómo considera usted la atención que les brindó el personal del museo?

**¡Gracias. Esperamos que se haya divertido y que  
regrese pronto!**

Hasta luego 

CAPITULO 5

PROCEDIMIENTO Y CONCLUSIONES

Se observó un gran cambio y avance durante el tiempo de trabajo con los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales en el desarrollo de sus actividades dentro del Museo Nacional de Culturas Populares, en concreto se habla de las visitas guías, que ha sido la base del trabajo.

Su desenvolvimiento en el área de trabajo no era la apropiada hablando de su función como “guía” o “mediador” que sería la palabra adecuada para describir en realidad la función que desempeñan al inicio los jóvenes no cuentan con la mínima experiencia ni con ningún tipo de acercamiento con los temas relacionados y manejados dentro de las salas de exposición.

La capacitación se llevó a cabo desde del mes de febrero 2013 a marzo del 2014, aunque el manual se empleó formalmente dentro de la capacitación entre los meses de octubre 2013 a abril del 2014. Al aplicar el manual como parte de la capacitación hacia los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales, se notó especialmente que la actitud de los prestadores cambio al tener más información, conciencia y sensibilización hacia el público, ya que al leer sobre las diversas temáticas de la cultura popular y estar al tanto de la forma de trabajo del departamento de servicios educativos, hace que el ambiente de trabajo se realice de manera fluida y ordenada, creando en los jóvenes una cultura de reflexión constante, es importante enfatizar las sesiones con los prestadores para desmenuzar y debatir en grupo las temáticas expuestas en el Museo, generando así el dialogo intercultural en los jóvenes, esto abre las puertas para que se formulen la importancia contextual de los Museos ,así como su función social y más estrecho en la creación de un Museo Nacional de Culturas Populares.

Uno más de los cambios que se observo fue que los jóvenes al tener la información analizada y reflexionada, su seguridad aumento, según los “mediadores” lo más difícil es la confrontación al presentarse frente al público; pero concretaron diciendo que al tener información fehaciente sobre lo que van a exponer les otorgaba mayor seguridad en la actividad con los grupos y solo era necesario la práctica.

Las evaluaciones por parte del público no se tenían contempladas se añadieron al final del manual, porque se pensó que era también de suma importancia la visión que la diversidad de público entre niños, adolescentes, adultos, maestros, resultaría valiosa ya que los resultados están pensados en la calidad del servicio que se les brinda.

Al reconocer las necesidades y cualidades de cada tipo de público, la manera de transmisión del conocimiento deja de ser mecánico, para volverse una plática amena y fluida donde no es fundamental que el “mediador” lleve del todo el recorrido, deja la posibilidad de formularse más dinámica y eficaz. Ya que lo principal que nos interesa es que al ser un museo de “culturas populares” el objeto se vuelve el pretexto para hablar de todo su contexto, lo cual el museo y el departamento de servicios educativos pretenden hace llegar al visitante.



Por último se cree que los museos deberían tener en cuenta que los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales, más que prestar apoyo por un trámite escolar son parte importante de la planillas de trabajadores; quizás no perciban un sueldo pero la actividad de brindar un servicio público tiene una enorme carga de responsabilidad, se trabaja de manera directa con personas, es una relación que resulta estrechamente ligada entre espectador- objeto museo, y son ellos la cara del museo y el vínculo que permite esta unión. Tanto la visita guiada como el museo cumplen además con su función educativa no comúnmente visto como un sitio de esparcimiento, diversión y contemplación sino también como un recinto donde se genera, crea y moldea conocimiento formal, no formal e informal.

## Anexos del Trabajo

A continuación se presentan las guías de observación usadas para la evaluación sobre el departamento de servicios educativos y visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares.

## Observación de Servicios Educativos en el Museo Nacional de Culturas Populares

Objetivo: Observar la estructura y funcionamiento del departamento de servicios educativos, analizando el estado actual de este y su importancia y evolución dentro del museo.

Características	Observaciones
Número de trabajadores dentro de servicios educativos	Son 4, el jefe del departamento, 1 secretaria, 1 personas que se encarga de recibir los papeles a servicio social y 1 persona encargada de las visitas guiadas.
Perfil de los integrantes del departamento	El jefe de departamento tiene Maestría en Museología, la guía y la persona que recibe los papeles de S.S y P.P tienen la Lic. Trunca. La secretaria realizo una carrera técnica en la secundaria.
Estructura de trabajo	Del jefe de área, dependen los tres integrantes que hay en el departamento al igual que los jóvenes de servicio social y prácticas profesionales.
Actividades de las que se encargan los integrantes de servicios educativos.	Jefe de área: Diseñar e implementar proyectos culturales que muestren las temáticas expuestas en sala para todo público. Secretaria: todo el trabajo secretarial, la guía: agenda grupos e imparte visitas guiadas, la persona encargada de recibir los papeles de servicio social, jóvenes de servicio social y prácticas profesionales: cubren todas las actividades implementadas por el jefe de área desde visitas guiadas, talleres y eventos especiales.
Proyectos que se gestionan dentro del museo	Dentro del museo los proyectos que se gestionan, tienen que ver con los talleres de fin de semana y visitas guiadas, y los especificados por Conaculta como son día internacional de los museo, promoción cultural, curso de verano y día de muertos. Realizan una división de proyectos anuales.... VISITAS GUIADAS, MUSEO ESCUELA, TALLERES Y EVENTOS ESPECIALES.
Difusión de los proyectos o programas	La parte más fuerte de la difusión sobre los proyectos en el museo es en las redes sociales (facebook y twitter). Se realiza un tiraje de dos mil programas de mano Lo demás se realiza de boca en boca siendo esta la que mayor impacto tiene.
Clasificación del diverso Publico	Preescolar Primaria Secundaria y preparatoria Adultos y 3ra edad
Encuestas o evaluaciones de los proyectos y servicios	

Nexos con instituciones educativas o culturales	Especializados Grupos vulnerables, grupos familiares,
Gestión de proyectos educativos y culturales anuales	Solo hay una libreta donde el público deja su opinión sobre el servicio y las exposiciones, esta libreta es revisada por la encargada de las visitas guiadas.  Con SEP, INBAL, Gobierno del D.F, Delegación de Coyoacán, Museos zona sur. Solo hay tres grandes proyectos que a su vez se subdividen, en museo escuela que se realiza todo el año, curso de verano que dura un mes, visita – taller los fines de semana de todo el año, pasaporte del arte con dos fechas que duran un mes cada uno, visitando los museos que dura un mes, curso de verano del MNCP con duración de un mes, día de muertos con duración de tres semanas, día internacional de museos una semana, feria de Museos con duración de una semana. Así como alrededor de cuatro salas de interpretación, Conaculta ofrece a los trabajadores diversos cursos, con temáticas referente a los servicios educativos y a la temática de culturas populares. Así como seminarios, conferencias y talleres.
Capacitación del personal	En ocasiones no reciben capacitación, solo se les da una breve explicación de su labor y actividades.
Capacitación de servicio social y prácticas profesionales	Talleres de museo escuela, talleres fines de semana, y la mayoría de actividades que se requieren para los proyectos. Toda la producción corre por cuenta de ellos.
Actividades que realiza servicio social y prácticas profesionales	
Horarios de atención y horarios del personal de S.E.	Para grupos escolares o atención al público en visitas guiadas y talleres entre semana es de 10:00 am a 14:00 pm y de 15:00 pm a 17.00 pm, fin de semana de 12:00 a 14:00 hrs, los eventos especializados u otros se acoplan a estos horarios. El horario del jefe de área es de 9.00 hrs a 19:00 hrs, de lunes a viernes, el horario de la guía, secretaria y la persona que recibe los papeles de s.s. y p.p, es de 9:00 a 15:00 hrs de lunes a viernes, los jóvenes de servicio social están en dos turnos de 9:45 a 14:00 hrs y 14:00 a 18:00 hrs. De martes a viernes y se dividen para que cubran los sábados y domingos de 11:00 a 15:00 hrs
Espacios de trabajo	El departamento cuenta con una oficina y dos bodegas las actividades como talleres se llevan a cabo en los patios del museo, los trabajos que realizan los jóvenes, como es toda la producción para talleres o eventos, así como pláticas o capacitaciones especiales, se realiza en patios, no se cuenta con área para ellos

Maneras de contactar instituciones      vía teléfono y correo, no hay una formalidad para gestionar diferentes actividades con otras instituciones, solo se trabaja sobre la cartelera de instituciones que tienen ya más de 10 años con ellas y no hay una preocupación por incrementar los nexos con otras instituciones públicas o privadas

Tipo de presupuesto      Federal

Otro medio de generar presupuesto      Se está legalizando un apartado llamado "amigos del museo"

El departamento cuenta con servicios técnicos      Computadoras para cada uno de los integrantes del departamento que a su vez cuentan con internet y paquetería básica, teléfono, archiveros, baños, libreros, mesas para talleres y bancos,

Marco legal      El jefe de servicios educativos realiza los proyectos y los presenta con el director del museo siendo este quien da su aprobación o modificación de los proyectos.

---

## **Observación de visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares**

Objetivo: Analizar la estructura y el desarrollo de las visitas guiadas, así como el comportamiento del guía o mediador frente al público.

Tipo de público: Preescolar

Características	observaciones
Recibimiento o Bienvenida	La guía se presentó ante el grupo, di su nombre y menciona la breve historia del museo. Mostro la pieza principal de la colección del museo que es el "árbol de la vida".
Organización de los grupos (N. de personas).	El grupo se organizó en dos, ya que eran 80 niños. La primera mitad entro a sala y la segunda se quedó en taller.
Conocimiento del grupo	La guía utiliza un lenguaje desconocido para los niños de esta, hace referencia a "cultura" o "diversidad cultural".
Dinámicas e interacción con el publico	No hay mucha interacción con el público, y las preguntas están muy dirigidas a una respuesta esperada, y casi no hay dinámicas de interacción con los niños por cual pierden el interés.
Lenguaje	El lenguaje es muy lineal para todo el público, hay palabras que los niños por ende no entienden o son bastante literales y tajantes. La guía hace uso excesivo de muletillas al hablar.
Expresión corporal	Su expresión corporal es bastante limitada.
Nivel de voz	El nivel de voz es bueno, todo el grupo logra escucharla, pero los niños pierden el interés si la guía baja un poco el tono.
Control del grupo	Al principio tiene un buen control del grupo, cuando estos son pequeños aproximadamente de 25 personas pero si son más grandes, pierde el control del grupo y la atención. Si es muy grande el grupo también solo pone atención a al público que esta frente de ella y olvida a los que están atrás.
Fluidez y claridad de palabras	Su fluidez es buena, pero no explica algunas palabras, que para los niños sobre todo son difíciles de comprender, no ejemplifica para una mejor comprensión.
Información sobre la exposición	Pareciera que se aprendió todo de memoria y solo lo repite, de igual manera pareciera que no hay un objetivo de la visita, ni general ni específico. En ocasiones solo se repite la información de las cedulas.
Utilización de material didáctico	
Actitud con el grupo	

Interés en el grupo

No se utiliza material didáctico en la visita para ejemplificar a simplemente se tengan más contacto con lo expuesto, y pocas veces hay hojas de sala, pero no se indican cómo usar ni hay una instrucción por parte del guía ni del museo.

Cierre de la visita  
guiada

La actitud con el grupo es buena, servicial y amable durante todo el recorrido.

El interés por el grupo es limitado, en ocasiones solo pone interés en los niños que están frente a ella, y olvida a los que se separan del grupo.

El cierre de la visita es muy tajante, no indaga ni reflexiona con los niños lo visto, lo expuesto por ella. Al final los lleva al taller y simplemente deja ahí al grupo, dejándolo a cargo de quien este atendiendo el taller.

## **Observación de visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares**

**Objetivo:** Analizar la estructura y el desarrollo de las visitas guiadas, así como el comportamiento del guía o mediador frente al público.

**Tipo de público:** Primaria

Características	observaciones
Recibimiento o Bienvenida	La guía se presentó ante el grupo, di su nombre y menciona la breve historia del museo. Mostro la pieza principal de la colección del museo que es el "árbol de la vida".
Organización de los grupos (N. de personas).	El grupo fue de 40 niños, todos entraron a sala.
Conocimiento del grupo	A pesar de que son niños de primaria, en ocasiones no se dividen según su grado.
Dinámicas e interacción con el público	Las preguntas están muy dirigidas a una respuesta esperada, y casi no hay dinámicas de interacción con los niños y estos se aburren por lo cual no ponen atención.
Lenguaje	La guía hace uso excesivo de muletillas al hablar. Y no ejemplifica palabras que pueden ser complejas de entender.
Expresión corporal	Su expresión corporal es bastante limitada, y no genera interés en la exposición.
Nivel de voz	El nivel de voz es bueno, todo el grupo logra escucharla, pero los niños pierden el interés si la guía baja un poco el tono y se pierde el control del grupo.
Control del grupo	
Fluidez y claridad de palabras	No se tiene un buen control del grupo, ya que los grupos suelen ser muy grandes, tanto maestros como alumnos pierden el sentido del recorrido.
Información sobre la exposición	Su fluidez es buena, pero no explica algunas palabras, que para los niños sobre todo son difíciles de comprender, no ejemplifica para una mejor comprensión.
Utilización de material didáctico	No hay un objetivo de la visita, ni general ni específico. En ocasiones solo se repite la información de las cedulas.
Actitud con el grupo	
Interés en el grupo	



Cierre de la visita  
guiada

No se utiliza material didáctico y pocas veces hay hojas de sala, pero no se indican cómo usar ni hay una instrucción por parte del guía ni del museo. Y si hay sala de interpretación no hay instrucciones del uso de los objetos o el objetivo de estos.

La actitud con el grupo es buena, servicial y amable durante todo el recorrido. Aunque el tiempo de los recorridos es corto.

El interés por el grupo es limitado y por qué el recorrido se lleve en poco tiempo no hay interés.

El cierre de la visita es muy tajante, no indaga si los niños entendieron el contexto de las exposiciones. Al final los lleva al taller y simplemente deja ahí al grupo, dejándolo a cargo de quien este atendiendo el taller.

## **Observación de visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares**

**Objetivo:** Analizar la estructura y el desarrollo de las visitas guiadas, así como el comportamiento del guía o mediador frente al público.

**Tipo de público:** Secundaria y preparatoria

Características	observaciones
Recibimiento o Bienvenida	La guía se presentó ante el grupo, di su nombre y menciona la breve historia del museo. Mostro la pieza principal de la colección del museo que es el "árbol de la vida" aunque la introducción fue muy corta y el grupo apático.
Organización de los grupos (N. de personas).	Este grupo fue 120 niños, se dividieron según su grado. 60 secundaria y 60 preparatoria.
Conocimiento del grupo	Con estos grupos es más ágil trabajar los recorridos, pero son apáticos y la guía lo sabe por eso no se entretiene mucho en las explicaciones.
Dinámicas e interacción con el publico	No hay mucha interacción con el público ya que estos son muy apáticos, pero la guía hace el intento de interactuar con ellos.
Lenguaje	La guía hace uso excesivo de muletillas al hablar, en cuanto al uso de las palabras pues los jóvenes ya tienen más noción del significado de algunas de estas por lo tanto es más fácil la explicación.
Expresión corporal	Su expresión corporal es bastante limitada y rápida,
Nivel de voz	El nivel de voz es bueno, todo el grupo logra escucharla, pero los jóvenes son muy apáticos y distraídos.
Control del grupo	El control del grupo se dificulta, los jóvenes son muy inquietos y dispersos; y la guía no cuenta con el apoyo de los profesores o acompañantes. La guía no mantiene unido al grupo.
Fluidez y claridad de palabras	Es clara al hablar y la fluidez es buena pero la apatía de los jóvenes no ayuda con las explicaciones.
Información sobre la exposición	Es clara al hablar y la fluidez es buena pero la apatía de los jóvenes no ayuda con las explicaciones.
Utilización de material didáctico	No hay un objetivo de la visita, ni general ni específico la visita es eso solo una guía, no hay un porque o un para que de la visita. En ocasiones solo se repite la información de las cedulas, y no hay un guion ya más especializado.
Actitud con el grupo	
Interés en el grupo	

Cierre de la visita  
guiada

No se utiliza material didáctico en la visita, y pocas veces hay hojas de sala, pero no se indican cómo usar ni hay una instrucción por parte del guía ni del museo.

La actitud con el grupo sigue siendo buena, servicial y amable durante todo el recorrido.

La apatía de los jóvenes no ayuda a que la guía tenga mucha atención en el grupo, no hay participan y no se abre el dialogo.

No hubo un dialogo en la visita, y son pocos los jóvenes que participan. Pero no se reflexiona si se dan conclusiones la guía se limita a dejar al grupo en el taller y despedirse.

### **Observación de visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares**

**Objetivo:** Analizar la estructura y el desarrollo de las visitas guiadas, así como el comportamiento del guía o mediador frente al público.

**Tipo de público:** Adultos y 3ra edad

Características	observaciones
Recibimiento o Bienvenida	La guía se presentó ante el grupo, di su nombre y menciona la breve historia del museo. Mostro la pieza principal de la colección del museo que es el "árbol de la vida", como en otras ocasiones se repite lo mismo.
Organización de los grupos (N. de personas).	Aquí el grupo fue de 30 personas todos entraron a sala.
Conocimiento del grupo	
Dinámicas e interacción con el publico	La guía utiliza un lenguaje es en general bueno se entiende por todo el grupo, ya que todos tienen el contexto del museo.
Lenguaje	El público es muy participativo y muestra interés en la explicación y al guía.
Expresión corporal	
Nivel de voz	Su lenguaje del guía es bueno y se entiende aun que repite lo mismo en casi todos los recorridos, además todos entienden las palabras y el contexto.
Control del grupo	Su expresión corporal es más fluida, el grupo le da confianza.
Fluidez y claridad de palabras	El nivel de voz es bueno, todo el grupo logra escucharla y el grupo se muestra muy activo, atento y participativo.
Información sobre la exposición	
Utilización de material didáctico	El control del grupo se mantiene ya que las personas muestran interés en la explicación.
Actitud con el grupo	La guía tiene más confianza, y la participación del grupo ayuda a que sea más fluida y ágil la visita.
Interés en el grupo	La información es la misma en casi todos los recorridos.
Cierre de la visita guiada	

No se utiliza material didáctico en la visita, y pocas veces hay hojas de sala, pero no se indican cómo usar ni hay una instrucción por parte del guía ni del museo.

La actitud con el grupo es buena, servicial y amable entre guía y público.

En esta ocasión el interés es más por que el grupo participa mucho.

En el cierre el grupo es el que obliga al guía hacer la reflexión, ya que ellos dan sus puntos de vista y lo relacionan mucho con su contexto.

## **Observación de visitas guiadas en el Museo Nacional de Culturas Populares**

**Objetivo:** Analizar la estructura y el desarrollo de las visitas guiadas, así como el comportamiento del guía o mediador frente al público.

**Tipo de público:** Especializado

Características	observaciones
Recibimiento o Bienvenida	Se repite lo mismo, la presentación de la guía y la explicación del museo así como del "árbol de la vida".
Organización de los grupos (N. de personas).	Aquí el grupo fue más reducido 25 personas. Entre maestros y alumnos.
Conocimiento del grupo	La guía indaga sobre qué nivel de conocimiento, y de que especialidad son.
Dinámicas e interacción con el público	No hay mucha interacción con el público por parte del guía, pero el grupo si pregunta constantemente.
Lenguaje	El lenguaje es muy lineal para todo el público, el guía hace intentos de ligarlo con los conocimientos del grupo aunque en ocasiones no lo logra.
Expresión corporal	Su expresión corporal es bastante limitada y muy rígida, hay un poco de nervios.
Nivel de voz	El nivel de voz es bueno, todo el grupo logra escucharla.
Control del grupo	El control del grupo por parte del guía es bueno el grupo atiende las indicaciones, aunque algunos se muestran distraídos y sin interés.
Fluidez y claridad de palabras	La fluidez es buena, pero el público pregunta activamente y la guía en ocasiones se nota confusa.
Información sobre la exposición	
Utilización de material didáctico	Repite la información que en las cédulas o en las hojas de sala, no hay una investigación previa para poder brindar una mejor visita al público especializado.
Actitud con el grupo	
Interés en el grupo	

Cierre de la visita  
guiada

No se utiliza material didáctico en la visita para ejemplificar a simplemente se tengan más contacto con lo expuesto, y pocas veces hay hojas de sala, pero no se indican cómo usar ni hay una instrucción por parte del guía ni del museo.

La actitud con el grupo es buena, servicial y amable durante todo el recorrido, entre guía y público.

El interés en el grupo es limitado ya que se busca la rapidez de la visita.

No hace una reflexión con el grupo ni intenta ligarlo con los conocimientos de este. El cierre es muy tajante.

## **Bibliografía**

Aviles, A. G. (1996). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* . México: Plaza y Valdes Editores.

Boullón, R. (1995 ). *Las actividades Turísticas y recreacionales el hombre como protagonista*.México : Trillas Turismo.

*Fundación ilam, Tu conexión al patrimonio latinoamericano*. (s.f.). Recuperado el 7 de 03 de 2014

Munne, F. (1997). *Psicología del tiempo libre* . Trillas .

HernandezSampierí Roberto, F. C. (1991). *Metodología para la investigacion* .México : MC GRAW HILL.

Homs, M. I. (2004). *Pedagogía museística, Nuevas perspectivas y tendencias actuales*. España: Ariel.

ICOMOS. (1976). *Carta Turismo Cultural*. Recuperado el 17 de Febrero de 2014, de <http://jcmltu.freetzi.com/INICIO.html>

Mario, T. y. (2004). *El proceso de la investigacioncientifica* . México: LIMUSA.

Mora, D. M. (s.f.). Recuperado el 17 de Febrero de 2014, de <http://jcmltu.freetzi.com/INICIO.html>

OMT. (s.f.). *Organización Mundial del Turismo OMT*. Recuperado el 25 de 02 de 2014, de [www2.unwto.org/es](http://www2.unwto.org/es)

Sagués, m. d. (1999). *La difusion cultural en el museo: servicios destinados al gran público*. España: TREA.

San Martín Gacia, J. E. (1997). *Psicología del ocio y del turismo* . Granada, España: Aljibe.

*SECTUR, Secretaría de Turismo* . (s.f.). Recuperado el 9 de Marzo de 2014