



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

LA REFLEXIÓN COMO MEDIO DE ENSEÑANZA EN EL MUSEO
MEMORIA Y TOLERANCIA

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PEDAGOGÍA

PRESENTA:
ERICK MARQUINA CARRILLO

ASESORA:
MTRA. ALICIA LILY CARVAJAL JUÁREZ

CIUDAD DE MÉXICO, OCTUBRE 2022

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL MUSEO	5
1.1 Los Museos.....	5
1.2 Regulador de los Museos, el ICOM	7
1.3 Tipos de Museos.....	8
1.4 Los Sitios de memoria.....	15
CAPÍTULO 2 EL MUSEO MEMORIA Y TOLERANCIA.....	19
1.1 El MMyT un Espacio Educativo.....	19
1.2.1 INTENCIONALIDAD EDUCATIVA DE LA SALA ISLA MYT SÉSAMO.....	24
1.2.2 EL RECORRIDO DE LA ISLA MYT	26
1.3 La Mediación.....	32
1.4 El Mediador Educativo	35
CAPÍTULO 3 LA REFLEXIÓN EN EDUCACIÓN Y SUS IMPLICACIONES.....	39
2.1 La reflexión: un mundo por conocer.....	39
2.2 La reflexión, un pensamiento práctico según Donald Schön	42
2.2.1 CONOCIMIENTO EN LA ACCIÓN	43
2.2.2 REFLEXIÓN EN LA ACCIÓN.....	45
2.2.3 REFLEXIÓN SOBRE LA REFLEXIÓN EN LA ACCIÓN	47
2.3 Propuestas que favorecen la reflexión	48
CAPÍTULO 4 EL ANÁLISIS.....	53
3.1 El análisis FODA, una estrategia educativa	53
3.2 El análisis FODA sobre la práctica de los mediadores.....	55
3.3 Características comunes identificadas.....	61

3.3.1 LAS FORTALEZAS DE LOS MEDIADORES.....	63
3.3.2 LAS DEBILIDADES DE LOS MEDIADORES.....	64
3.3.3 LAS OPORTUNIDADES DE LOS MEDIADORES.....	66
3.3.4 LAS AMENAZAS DE LOS MEDIADORES.....	67
CAPÍTULO 5 SUGERENCIAS/ LINEAS DE ACCIÓN.....	71
CONCLUSIÓN	78
REFERENCIAS.....	84

INTRODUCCIÓN

La experiencia personal que se deriva a partir de mi servicio social en el Museo Memoria y Tolerancia me llevó hacia la mediación educativa. Fue ahí, en donde tuve la oportunidad de desarrollar un plan que pudiera aportar valor al espacio. Las experiencias con usuarios del museo me permitieron poner a prueba mi capacidad y conocimiento con respecto al ejercicio educativo que ahí se realiza.

Fue así que, tras el paso del tiempo, descubrí que una situación me estaba causando estrés y frustración. Mi quehacer educativo consistía en brindar recorridos al público infantil y adulto, en grupos de aproximadamente veinte personas. Entonces me di cuenta de algunas inconsistencias que tenían que ver con el ejercicio reflexivo de los temas que se manejaban en el museo, específicamente con los niños. Cabe señalar que no era el único con dificultades, mis compañeros también tenían problemas de esta índole y de otras tantas que experimentaban en las salas.

Es así como el problema de esta investigación se construye a partir de las experiencias en la mediación. Se asume que la reflexión es una capacidad, y como tal requiere ser enseñada, ejercitada intencionalmente y puesta en ejercicio ante diversas situaciones. Entonces surge el propósito de generar los medios que posibiliten definir qué aspectos de la mediación, específicamente de las reflexiones, necesitan mayor énfasis.

Si bien algunos de los colaboradores que laboran en el museo como mediadores educativos tienen una formación pedagógica y les resulta difícil generar reflexión, mucho más difícil lo es con aquellos en que su formación está centrada en otras áreas. Al respecto Galbán (2016) precisa que el recurso principal en la práctica pedagógica reflexiva es el mediador mismo con su capacidad de transmitir y de dar razón de los elementos que emplea. Es por eso que se vuelve primordial para esta investigación generar líneas de acción, en las que el equipo de capacitadores del museo pueda poner especial énfasis en la acción reflexiva de los guías.

Dado que se considera importante que quienes guían a los niños durante el recorrido tengan la capacidad de poder reflexionar, el interés de esta tesis plantea como objetivo principal: Fortalecer la formación continua de los mediadores educativos a través del planteamiento de líneas de acción que promuevan una práctica reflexiva como medio de enseñanza.

A continuación, los objetivos particulares:

- Ofrecer un panorama amplio sobre el quehacer educativo del mediador en la sala Isla MyT Sésamo.
- Analizar el discurso reflexivo de los mediadores para conocer las debilidades y fortalezas en las que se desea tener mayor énfasis.
- Proponer líneas de acción que se incorporen la formación continua de los mediadores.

El lugar de estudio de esta investigación es un atractivo establecimiento de la Ciudad de México llamado: Museo Memoria y Tolerancia. Dentro del museo se alberga una sala especial para niños llamada “Isla MyT Sésamo” que fue el espacio que dio origen a la realización de este proyecto. En esta área laboran trece mediadores educativos y diez estudiantes aproximadamente que llevan a cabo su servicio social. Las actividades del museo están dirigidas a menores de cuatro a diez años, en grupos de reservación con maestros y/o monitores, así como de público en general acompañados de un responsable mayor de quince años, quienes de igual forma participan en dichas actividades.

Por otra parte, Bosch (2000) nos menciona que los museos como partícipes de la educación no formal desempeñan una herramienta útil para la educación formal, es una eficaz experiencia al servicio de la educación. Es por eso que para mí, cobra sentido la realización de esta investigación al impactar directamente en la acción social, que puede provocar la reflexión que se deriva de las inquietudes, preguntas y discusiones producto de la interacción con los contenidos que la sala *Isla MyT Sésamo* ofrece a sus visitantes.

El desarrollo de esta investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo. Este trata de profundizar en la participación de las personas con la intención de recuperar el significado de sus pensamientos. Esta perspectiva permitió obtener el conocimiento profundo sobre las realidades que los mediadores experimentaban en sus recorridos.

Este trata de profundizar en la participación de las personas con la intención de recuperar el significado de sus pensamientos.

La información se recabó a través de la audiograbación de los recorridos de tres mediadores. Las características más sobresalientes fueron plasmadas en un análisis FODA¹ y después se agruparon destacando las más comunes.

El contenido de la investigación se desenvuelve a través de cinco capítulos que buscan cumplir el objetivo propuesto y que a continuación se presentan:

El primer capítulo expone las características más comunes que definen al museo. la información expuesta refiere a un marco teórico que permite entender estos espacios como lugares de conservación y resguardo de artes y conocimiento. Lo integra cuatro áreas: en la primera se define su concepto y el origen del mismo, en el segundo se presenta el Consejo Internacional de Museos (ICOM) como regulador de este tipo de espacios, en tercer lugar, se presenta una breve clasificación de tipos de museos, y por último se presenta una breve descripción de los espacios de memoria.

El segundo capítulo ofrece un panorama al lector que le permita conocer el origen del planteamiento. Caracteriza los componentes del museo y del ejercicio reflexivo que se realiza en el recinto, tomando en cuenta su concepción, funcionamiento, carácter, entre otros. Este capítulo está integrado por cuatro áreas, la primera busca explicar el carácter educativo del museo, la segunda está enfocada en describir el lugar en donde se lleva a cabo la investigación (*Isla MyT Sésamo*), el espacio físico y el recorrido que realizan los mediadores. La tercer área construye los componentes que definen a la

¹ El análisis FODA hace referencia al estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Más adelante en el apartado 3.1 “El Análisis FODA, una estrategia educativa”. Del capítulo 3 “El análisis” se detalla con más claridad sobre el tema.

mediación según lo que se realiza en el espacio. Y por último, se expone quién es y qué hace el mediador educativo.

El tercer capítulo construye el concepto de reflexión a partir de las aseveraciones de diversos autores tomando en cuenta el ejercicio que realizan los guías en el museo. La composición del capítulo lo integran tres apartados, el primero expone las concepciones de reflexión desde un punto de vista educativo. El segundo retoma el planteamiento de Donald Shön que explicita las fases del pensamiento práctico con respecto al ejercicio educativo de los mediadores. El tercero expone propuestas que favorecen el pensamiento reflexivo.

El capítulo número cuatro “El análisis”, arriba en sus líneas lo que se descubrió en las audiograbaciones y que posteriormente se plasmó en un análisis FODA. Su intencionalidad está centrada en identificar fuerzas positivas y negativas que puedan ser mejoradas. Se estructura en tres apartados: el primero expone las características generales del análisis FODA; el segundo presenta el análisis FODA de forma individual por alumno; y, el tercero, agrupa las características generales más destacadas del análisis que se pueden considerar para propuestas de formación.

El quinto capítulo tiene la finalidad de proponer acciones que complementen la formación continua de los mediadores. Estas sugerencias están dirigidas al cuerpo de capacitadores del museo, surgen de las áreas de debilidad y oportunidad de los mediadores y poseen alcances diferentes, en tanto exigen según el nivel de deficiencia que puedan tener los mediadores.

CAPÍTULO I EL MUSEO

Los museos hoy en día se presentan ante la sociedad como los espacios perfectos para recrear momentos, experiencias y aprendizajes. El mundo actualmente ha vivido situaciones complicadas, que han permitido olvidar por un momento qué es visitar un lugar público, particularmente un museo, espacio abierto, lleno de interés y estímulos. Los museos aparecen hoy, con un gran sentido de compromiso con la sociedad, como espacios para arrojar en su interior la cultura y el patrimonio de la sociedad en general.

Para esta investigación es de suma importancia destacar el impacto que tiene el museo en la actualidad. Qué define a un museo, dónde se origina, cómo ha evolucionado y quién los regula, con especial énfasis en los espacios dedicados a la memoria histórica, como es el caso del MMyT.

El espacio en el que se inscribe este trabajo, un museo en particular, es de tal importancia que a continuación se presenta el presente capítulo como un componente clave para la comprensión de esta tesis. En primer lugar, se presenta la definición de museo, elemento primordial y lugar donde se realiza este trabajo. En segundo lugar, se habla acerca del Consejo Internacional de Museos (ICOM) como regulador de los museos a nivel mundial. En tercer lugar, se clasifican los museos según cuatro categorías y, en cuarto lugar, se describen los sitios de memoria como espacios de honra y homenaje a víctimas de hechos atroces.

1.1 Los Museos

La palabra “museo” apunta en muchos de los casos a un gran establecimiento con grandes colecciones que admirar. En ocasiones, pintoresco, divertido, lleno de secretos por descubrir y conocimiento que aprender. Más allá de lo que visualmente en él nos podemos percatar, el museo también es origen y creador de conocimiento.

Para esta investigación el museo fue el encargado de crear las circunstancias ideales que abrieron paso a este trabajo. Por esta razón a continuación se presentan distintas perspectivas que definen lo que consideramos cuando hablamos de “museo”.

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE) la etimología de la palabra *museo* proviene del latín *musĕum* y del griego *mouseíon* que significa “lugar consagrado a las musas²”, “edificio dedicado al estudio” la concepción del espacio es definido como un lugar de resguardo y dedicación al conocimiento. Por otra parte, el diccionario de la RAE (2022) plantea cuatro acepciones que hacen referencia a un lugar, institución o edificio en el cual se exhiben, sin fines de lucro, objetos de diversos tipos (por ejemplo, científicos y artísticos) con el propósito de estudiarlos, conservarlos y darlos a conocer al público en general.

El concepto de museo ha evolucionado junto con las necesidades de información y esparcimiento de la sociedad, adaptándose e incorporando nuevas acepciones, más especializados sin perder su función cultural y educativa. En la actualidad se tiene mayor precisión de su concepción, por ejemplo, de acuerdo con el International Council of Museums (ICOM):

Un museo es una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos (ICOM, 2022 a).

² Las musas en la mitología griega son las protectoras de las artes y las ciencias. “Estas musas eran deidades que estimulaban el pensamiento del artista a la hora de la creación. Estaban representadas en forma de diosas, de mujeres adolescentes de belleza clásica” (García, 2010, p.13). De esta manera se alude a que el “museo” era considerado como el espacio destinado a la protección del arte, por personas con conocimiento especializado.

Este concepto surge como respuesta a las necesidades de la comunidad museística mundial que apelan al futuro del trabajo que realizan, marca un hito importante en el desarrollo del museo moderno y será un punto de referencia que tendrá difusión práctica en los distintos países del mundo. Las definiciones emitidas por el ICOM determinan los ejes teóricos en los que se basa el museo hoy. Brindan también la oportunidad de aportar nuestra imaginación y creatividad para proyectar el modelo y la imagen del museo del futuro.

El MMyT se adapta a necesidades específicas de la definición actual del museo. definiéndose como un espacio dedicado a la difusión y a la creación de conciencia de la memoria histórica, sin olvidar su carácter inclusivo, diverso y reflexivo, principales elementos que se desprenden del concepto reciente del ICOM.

1.2 Regulador de los Museos, el ICOM

Son variadas y de distintos indoles las instituciones en el mundo que determinan el carácter de un museo, los hay en todas las disciplinas y existe, desde poco antes de mediados del siglo XX, una institución internacional especializada en regular el ejercicio de los museos y su composición.

Creado entre 1946 y 1947, el Consejo Internacional de Museos, conocido por sus siglas como ICOM: “Es una organización internacional de museos y profesionales, dirigida a la conservación, mantenimiento y comunicación del patrimonio natural y cultural del mundo, presente y futuro, tangible e intangible” (ICOM, 2022b). Este organismo, con sede en Francia, de carácter profesional, institucional y no gubernamental asociado a la UNESCO, además tiene un estatus de órgano consultivo del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas.

A lo largo de los años, el ICOM ha logrado adaptarse a las preocupaciones de los profesionales de museos del mundo, piezas clave en la función de estos establecimientos. De la voz de estos profesionales se han desprendido seis temas principales sobre los cuales se realizan las principales actividades del ICOM.

- 1.– Cooperación e intercambio profesional
- 2.– Divulgación de los conceptos básicos sobre el mundo de los museos y mayor atención al público
- 3.– Formación del personal
- 4.– Mejora de los estándares profesionales
- 5.– Defensa de la ética profesional
- 6.– Preservación del patrimonio y lucha contra el tráfico ilícito de los bienes culturales (ICOM, 2022b).

De la misma forma, se presenta las cinco misiones esenciales que hacen referencia a un tipo de objetivos principales que tiene por meta cumplir el Consejo.

1. Establecer estándares de excelencia.
2. Ser un foro diplomático.
3. Desarrollar la red profesional.
4. Animar un centro mundial de reflexión.
5. Llevar a cabo misiones internacionales. (ICOM, 2022b).

1.3 Tipos de Museos

Es innumerable la cantidad de enfoques y clasificaciones que se pueden hacer con respecto a los tipos de museos existentes. Hoy en día se cuenta con un registro de más de 95,000³ museos registrados ante la UNESCO.

A continuación, se presentan cuatro categorías que distinguen a los museos, unos de otros, por ubicación, contenido, propiedad y por disciplina y se anexa también algunos

³ Este dato lo acompaña, una breve descripción de la página oficial de la UNESCO, que dice que “Durante las últimas décadas se ha producido un aumento espectacular del turismo cultural, que ha supuesto también un incremento del número de museos en el mundo: de 22.000 en 1975 a 95.000 en la actualidad.” (UNESCO, 2021)

ejemplos de museos del país. Estas categorías son retomadas del texto de León (1990) en el que hace referencia a estas tipologías.

Museos según su ubicación

Esta categoría tiene que ver con el lugar en donde se encuentra ubicado el museo, en un planteamiento conceptual podría definirse desde el punto en el cual se logra entender el espacio público y geográfico como los medios principales a conectar, comunicar y gestar las interacciones a través de las actividades a desarrollar.

Se pueden definir dos tipos de museos por ubicación; en primer lugar, están los urbanos que son aquellos que tienen una estrecha comunicación con la sociedad, se encuentran en las grandes ciudades, llegar a estos museos supone facilidad en transporte y comunicación vial.

Se nombran a continuación algunos museos designados según su ubicación en zonas urbanas. *El Museo Casa Estudio de Frida Kahlo y Diego Rivera*, ubicado en el sur de la ciudad de México, calle Diego Rivera s/n, en la alcaldía Álvaro Obregón. Por otra parte, el *Museo de la Ciudad de México*, ubicado sobre la avenida Pino Suárez, número 30 a tres cuerdas de la plaza de la Constitución en la delegación Cuauhtémoc.

En segundo lugar, están los rurales o suburbanos que son aquellos que se ubican en contextos alejados de las masas de población. En muchas ocasiones este tipo de museos son diseñados para atraer al turismo a las zonas donde se ubican, y sirven para fortalecer la formación de identidades de las poblaciones donde se enclavan.

Por ejemplo, se encuentra el *Museo del Agrarismo, Hacienda de Chinameca*. Está ubicado en el estado de Morelos, Av. Lázaro Cárdenas s/n. col. Chinameca en el municipio de Ayala. El museo expone el devenir del Agrarismo, el movimiento social y político que marcó la historia del estado de Morelos y de México. Por otra parte, está el *Museo Histórico de Ixcateopan*, ubicado en la plaza Eulalia Guzmán centro, en el municipio Ixcateopan de Cuauhtémoc en el estado de Guerrero. Cuenta con códices, mamparas, escritos y dibujos pertenecientes a la cultura indígena del lugar.

Museos por contenido

Los museos poseen identidad, guardan en su acervo ciertas características que los distinguen de otros establecimientos. Su contenido se considera un rasgo decisivo que incluso vuelve a un museo más atractivo que otro. El contenido de un museo es el punto principal que atrae a ciertas comunidades.

Se identifican tres tipos de museo por contenido: los generales que son aquellos que abordan temas diversos, dos o más, tienden a guardar en un mismo recinto distintas salas que abordan temas quizá relacionados entre sí, pero con temáticas distintas.

Por ejemplo, se encuentra el *Museo Nacional de Antropología e Historia* que investiga, conserva, exhibe y difunde las colecciones arqueológicas y etnográficas más importantes de México. Hace un homenaje a los pueblos indígenas del país rescatando usos, representaciones, expresiones, conocimientos y tradiciones que son patrimonio intangible de la nación. Además de que presenta salas con exhibiciones temporales de diversos temas relacionados a la cultura mexicana.

Cabe reconocer que, en cualquier clasificación de museos, existe el riesgo de la redundancia, aunque sea parcial. Los museos generales, todos ellos están de algún modo “especializados” desde su creación, ya sea por su formación, por el país donde se encuentran, por el edificio en el que funcionan, etc.

Ahora bien, se encuentran los museos especializados, que son aquellos que tienen una narrativa única, una dedicación especial a determinados aspectos del arte, por ejemplo. Tienden a profundizar con mayor detalle, y probablemente su riqueza se encuentra en su resguardo de conocimientos y experiencias únicas.

Por ejemplo, se encuentra el *Museo de Arte Popular (MAP)* este recinto está dedicado a promover y preservar el arte popular mexicano, contiene una colección que incluye tapetes, cerámica, vasos, piñatas, alebrijes, muebles, juguetes, utensilios de cocina, entre otros objetos. Por otra parte, se encuentra el *Museo del Chocolate*, a través de sus salas permite al visitante conocer el origen del uso de la planta del cacao y la

evolución que ha seguido el fruto para transformarse en chocolate como se consume hoy en día.

Museos según su propiedad

Esta categoría tiene que ver con la pertenencia de los bienes que resguarda el museo, si son de algún dueño particular o de pertenencia a la sociedad administrada por el gobierno.

Por un lado, se encuentran los museos de carácter privado que pueden ser la colección de arte personal de algún individuo o corporación, mismo que determina cómo se exhibe, administra y sobre todo si tiene algún costo su visita. Pertenecen a organismos privados, sociedades e instituciones religiosas y educativas entre otros.

En esta categoría se encuentra el Museo Soumaya, es un recinto de carácter privado, sus colecciones pertenecen a la fundación Carlos Slim. Aunque es un espacio de carácter privado, el acceso es gratuito, sin fines. También se encuentra el Museo del Bicentenario Torre Latinoamericana, es un recinto ubicado en el piso 36 de la torre, propiedad de La Latinoamérica Seguros SA. Este tiene un costo de 20 pesos por persona.

Y por otra parte, están los museos públicos que son propiedad de la nación donde se encuentran, están regidos por estándares legales de cuidado y protección de su acervo y forman parte de organizaciones gubernamentales ya sean regionales, municipales, comunitarias o instituciones educativas, entre otros. Podría señalarse que los museos públicos no deberían tener algún costo para su acceso, sin embargo no es así, muchos poseen cuotas, pero son solo representativas para su cuidado y conservación.

En esta categoría podemos identificar el *Museo Postal* con una exposición permanente sobre la historia del correo en México y el mundo, del mismo edificio y de la filatelia. También en esta categoría se encuentra el *Museo Nacional de la Revolución* Ubicado en el Monumento que conmemora la Revolución Mexicana, este museo presenta a

través de diferentes actividades y expresiones artísticas los hechos más sobresalientes de este periodo histórico.

Museos según el público al que se dirige

Esta categoría tiene por objetivo establecer a qué tipo de público va dirigido su contenido. El primer grupo de esta categoría es al público en general. Estos poseen una temática y un discurso flexible, apto para todo visitante sin distinción alguna de edad, su contenido es accesible, noble y de carácter general para toda la población.

Se encuentra por ejemplo el *Museo de la Caricatura* de la ciudad de México, se enfoca en la difusión de las obras realizadas por caricaturistas mexicanos. Los visitantes pueden conocer y disfrutar del arte, el humor y la crítica, plasmada a través de los años en la exposición permanente abierta al público en general. En la misma categoría está el *Museo de Cera* en la Ciudad de México, en su interior alberga más de 200 réplicas de íconos culturales y personajes ficticios realizados en cera, está abierto al público en general.

Por otra parte, están los museos de público especializado, estos ofrecen información precisa que va de acuerdo con el grupo selecto para el cual fue preparado. Poseen información que puede ser sensible para otro grupo de personas.

Por ejemplo, el *Museo Memoria y Tolerancia* es un espacio reservado para dos tipos de público: por un lado, se encuentra el museo general que es para personas a partir de 15 años en adelante y, por otro, la sala de niños que van desde los 5 hasta los 14 años. También se encuentra el *Museo de Ciencias Ambientales*, en Zapopan Jalisco, tiene como propósito comprender la ciudad e inspirar la conservación de la naturaleza que la sustenta, se clasifica en esta categoría debido a su carácter especializado que tiene con referencia al cuidado del medio ambiente.

Para complementar se encuentran los museos de público infantil, que son exclusivos para niños, por su temática, por el mensaje que quieren compartir, incluso por el tipo de instalaciones que tienen.

Por ejemplo, se encuentra el *Museo Trompo Mágico*, de Zapopan Jalisco, es un espacio cien por ciento interactivo, tiene el objetivo de que los pequeños se diviertan mientras aprenden, cuenta con distintas salas divididas por edades en donde se realizan actividades y experimentos. Por otra parte, también se encuentran los *Papalote Museo del Niño* de igual manera son espacios dirigidos a niños, por el contenido que ofrecen, sus instalaciones entre otros.

Museos por Disciplina

Para este apartado se toma en cuenta el texto de Alonso (1999) que propone una clasificación de los museos con base en las distintas disciplinas que dan lugar a distintos tipos de museo. Esta categoría hace referencia a los espacios que guardan un conjunto ordenado, metódico y estructurado de saberes. Son considerados los de arte, historia, etnografía, antropología y artes populares, ciencias naturales, científicos y de técnica industrial.

Museos de Arte. Se entienden como museos de arte aquellos cuyas colecciones están compuestas por objetos de valor estético. Su categoría artística es conferida por su recorrido en el tiempo, la historia o la crítica artística. Poseen una exigente relación, pues las obras imponen un contacto inmediato e íntimo entre éstas y el público, para que no existan más elementos que sustituyan un medio para llegar a apreciar la obra. En esta disciplina se pueden encontrar los siguientes tipos de museo que son considerados también de arte: museos arqueológicos, de bellas artes, de arte contemporáneo, y de artes decorativas. Como ejemplo de algunos se encuentra el *Museo de Arte Moderno*, ubicado en la Ciudad de México, es un recinto cultural dedicado principalmente a preservar, estudiar y difundir el arte mexicano producido a partir de la década de 1930.

Museos de Historia. Este tipo de espacios entrañan en su interior perspectivas históricas que se explican a través del tiempo cronológico y ordenado, se representan en modelos a modo de evolución. Tienen una función esencial en la formación de la conciencia histórica nacional y la formación de un sentido de identidad histórico-

cultural. Como ejemplo se presenta el *Museo Nacional de Historia Castillo de Chapultepec*, ubicado en ciudad de México, Cuenta con 12 salas de exhibición permanente y 22 salas con recreaciones históricas que cuentan el desarrollo histórico desde la época de los mexicas hasta la Revolución Mexicana.

Museos de Etnografía, Antropología y Artes Populares. Aunque podrían clasificarse como museos históricos, guardan dos cualidades que los refieren a esta clasificación: la primera porque anteponen el interés cultural al cronológico y, segundo, porque los tres se dedican esencialmente a la divulgación cultural. Tienden a mostrar en sus colecciones una gran amplitud geográfico cultural. Como ejemplo se encuentra el *Museo Nacional de Culturas Populares*, localizado en ciudad de México, este recinto está dedicado a la divulgación de la diversidad cultural y étnica del país.

Museos de Ciencias Naturales. Son considerados así por resguardar ciencias de la naturaleza. Son considerados de origen reciente, atractivos al público y de una renovación museográfica actual. De igual manera se perciben como potentes establecimientos de resguardo y conservación de la naturaleza y el cuidado humano. Como ejemplo se menciona el *Pabellón Nacional de la Biodiversidad* es un recinto enfocado a la divulgación del conocimiento científico, aprendizaje, investigación y conservación de la biodiversidad mexicana. Ubicado en el Centro Cultural Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Museos Científicos y de Técnica Industrial. Se caracterizan por representar a la civilización industrial, abarcan todas las técnicas, y dentro de las ciencias se presentan las matemáticas, la astronomía, la física y la biología. Proponen una metodología que se representa en el compromiso con el público al representar la evolución y desarrollo de la civilización industrial y descubrir en ellos valores socioculturales. En esta categoría se encuentra el *Universum Museo de las Ciencias* de la Universidad de México (UNAM), promueve una cultura científica en la sociedad, es de carácter interactivo de divulgación de la ciencia y la tecnología, cuenta con dos rocas lunares que la NASA ha puesto en custodia del museo.

1.4 Los Sitios de memoria

La evolución de la especie humana desde tiempos ancestrales hasta la actualidad ha resultado en un devenir de avances, descubrimientos que se han marcado por el mejoramiento de nuestra calidad de vida. Con el paso del tiempo el hombre ha ido trazando huellas que han definido nuestro presente. El recordatorio más común y tangible del paso de la especie humana en parte lo resguardan los museos.

A través del tiempo el hombre ha recolectado memorias⁴ que para bien se resguardan, aunque con franqueza algunas de ellas para tratar de no repetirlas. Existen en el mundo espacios exclusivos que atienden esta parte del recuerdo de la sociedad, con objetivos muy particulares que promueven la no repetición de hechos que dejaron huellas, mismas que representan el retroceso de años de evolución y avance.

Los distintos sitios denominados de memoria son considerados según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) como:

Lugares donde se cometieron graves violaciones a los derechos humanos, o donde se padecieron o resistieron esas violaciones, o que por algún motivo las víctimas o las comunidades locales consideran que el lugar puede rendir memoria a esos acontecimientos y que son utilizados para representar, recuperar y transmitir sobre procesos traumáticos, y/o para homenajear y reparar a las víctimas (CIDH, 2019, p. 4)

En todo el mundo se busca constantemente rescribir la historia, y los museos de memoria juegan ese papel que arroja a la sociedad de una cultura reconciliadora de

⁴ El término “memorias” en este caso se refiere a las formas en que las personas y los pueblos construyen un sentido de relación del pasado con el presente. Con el fin de recordar graves violaciones a los derechos humanos o de las acciones de las víctimas en defensa de sus derechos y valores democráticos. (CIDH, 2019)

paz, que resarce el tejido social y se promueve como instrumento de comunicación de hechos que no deben repetirse.

Como ejemplo de ello en México se identifica el *Museo Memorial del 68*, es un espacio proyectado para honrar la memoria de los sucesos ocurridos el 2 de octubre de 1968 en la plaza de las Tres Culturas de Tlatelolco en la Ciudad de México, donde fueron asesinadas cientos de estudiantes universitarios, por parte de la policía y ejército nacional.

En el plano internacional se encuentra el *Monumento Nacional y Museo al 11S* localizado en Manhattan, en Nueva York, Estados Unidos de Norteamérica, recuerda y honra la memoria de las víctimas de los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001 a las Torres Gemelas.

Existen diversas instituciones que promueven y resguardan los valores que conforman los sitios de memoria. Entre ellos se puede encontrar la Red de Sitios de Memoria Latinoamericanos y Caribeños (RESLAC). La RESLAC es una organización no gubernamental que desarrolla proyectos e iniciativas conjuntas con la finalidad de fortalecer sus ideales entre instituciones. Sus miembros son integrantes de museos, monumentos conmemorativos, sitios históricos, parques públicos y organizaciones, todos vinculados con los siguientes principios:

1. Interpretar la historia a través del sitio.
2. Involucrar al público en programas que estimulan el diálogo sobre problemas sociales actuales.
3. Compartir oportunidades para la participación ciudadana y la acción positiva de la sociedad sobre los problemas que el sitio representa.
4. Promover la justicia y la cultura universal de los derechos humanos (RESLAC, 2019)

Cabe mencionar que México forma parte de esta organización siendo referencia de ella el Centro de Derechos Humanos Fray Bartolomé de las Casas, el Circular de Morelia, la Sociedad Civil Las Abejas, el Centro de Investigaciones Históricas de los Movimientos Sociales y el Museo Memoria y Tolerancia de la Ciudad de México, éste último como referente internacional de museo referido al holocausto.

A modo de cierre

La consideración de los museos en este primer capítulo, refieren a un marco teórico que permite visibilizar las características comunes de los espacios de conservación entendidos como museos. El referente que nos ofrece el ICOM, permiten entenderlos como adquirentes de conocimiento, de estudio, conservación y exposición del desarrollo de los conocimientos humanos.

Las distintas clasificaciones de los museos representan la diversidad inmensa que el ser humano hasta nuestros tiempos ha podido desarrollar e identificar de su quehacer, demostrándolo a través de sus descubrimientos ancestrales hasta los más actuales. Este desarrollo ha dado como resultado, en este caso, la clasificación de cuatro categorías que engloban, disciplinas, y demás tipologías.

El papel del museo para la sociedad hoy en día se convierte más que nunca en el lugar perfecto para socializar, en un mundo lleno de distracción y alejamiento, es la plataforma idónea para la construcción de sentidos, interacción y de aprendizaje. El museo se vuelve una propuesta de encuentro y distracción, convergen chicos y grandes.

Es necesario remarcar que, además, el poder transformador que emiten los sitios de memoria como el MMyT, hacen de esta sociedad un lugar en donde las diferencias, más allá de revelarse como posibles barreras, son potentes puentes por atravesar y así descubrir nuevos horizontes. Estos espacios representan la ventana que permite

el encuentro entre sociedades de diversas formas de pensamiento dando como resultado un dialogo fraterno.

CAPÍTULO 2 EL MUSEO MEMORIA Y TOLERANCIA

La palabra “museo” apunta en muchos de los casos a un gran establecimiento con grandes colecciones que admirar. En ocasiones, pintoresco, divertido, lleno de secretos por descubrir y conocimiento que aprender. Mas allá de lo que visualmente en él nos podemos percatar, el museo también es origen y creador de conocimiento. Y para esta investigación el museo fue el encargado de crear las circunstancias ideales que abrieron paso a este trabajo.

A continuación, el presente capítulo pretende brindar al lector un panorama de lo que se quiere abordar en la presente tesis y es que es indispensable conocer en dónde se origina el planteamiento al que quiere responder este texto.

En los siguientes apartados se describirán a detalle las características del “Museo”. En primer lugar, se enfocará en describir al museo como un espacio educativo ya que no se podría pensar una tesis sin su carácter educativo, además se brinda una breve descripción del Museo Memoria y Tolerancia (MMYT). En segundo lugar, se enfatiza en qué consiste la “Isla MyT Sésamo”, sala dedicada a niños, lugar en donde se lleva a cabo el análisis, se describe su intencionalidad educativa, su carácter formativo y el recorrido que se realiza en la misma. En tercer lugar, se conceptualiza la mediación educativa, enfatizando especialmente en el discurso que se lleva a cabo en la sala. Finalmente se describe al mediador educativo de la *Isla MyT Sésamo* en correspondencia con lo que se dijo de la mediación educativa.

1.1 El MMyT un Espacio Educativo

La palabra educación es un concepto controvertido, se discute con frecuencia, pero pocos determinan su alcance y es que es imposible llegar a un común acuerdo cuando cada planteamiento cobra sentido al comprobarse con la realidad. Algunos autores definen la educación como un proceso, una construcción, actividad, acción, o simple manera de transmisión. Pero lo que es cierto, es que “se recibe algo” a cambio de eso que se conoce como educación. El presente apartado ilustra desde una mirada

pedagógica el carácter educativo de los espacios extraescolares como lo es el museo y cómo adquieren relevancia en el sentido de lo que se analiza en la presente tesis.

Hablar de museos tal vez pueda resultar intrascendente cuando se piensa en pasillos extensos sin término, pinturas inanimadas, espacios solitarios, aburrimiento, palabras interminables, largos discursos entre otros, pero vale la pena aclarar el verdadero fin y significado de un museo como espacio educativo, que a continuación se explicará.

Entender qué es un espacio educativo tiene como finalidad dar sentido al museo dentro del contexto educativo y justificar el carácter pedagógico que tiene este trabajo. A continuación, los espacios educativos se consideran como: “elementos de integración comunitaria donde la participación social, los valores ambientales, éticos y de interacción, generen un sentido de pertenencia e identidad del cual nadie se autoexcluya ni sea excluido” (Remess, 2008, p. 46)

Ahora bien, contrastando la definición ya mencionada se puede deducir que el museo es el espacio que arroja en su razón de ser el conjunto de herramientas que se necesitan para generar un encuentro educativo entre el visitante y el conocimiento, ya sea para construirlo, elaborarlo o simplemente informarse con él. La definición anterior no parece tan alejada de lo real cuando se piensa en el museo como espacio educativo.

Cabe señalar que, de las distintas definiciones que se encuentran con respecto al museo, retomo la más cercana a la experiencia que brinda el “Museo Memoria y Tolerancia” (MMyT) y coincido con Maceira quien nos ofrece la siguiente definición:

La importancia actual de los museos se debe a que se reconocen como potentes instrumentos para el diálogo entre sociedades, para la promoción cultural, para la formación y consolidación de identidades individuales y colectivas, para la expresión de situaciones y perspectivas, para favorecer el encuentro, la interacción y el diálogo entre distintas personas o

grupos, para el esparcimiento y recreación, para abordar, informar, sensibilizar y educar sobre todos los aspectos de la vida a fin de comprender la realidad y su evolución. El museo es un recurso útil para mostrar ideas, conocimientos, conceptos y situaciones que puedan ser escuchados o conocidos, comprendidos, confrontados, valorados, reivindicados, celebrados. (Maceira, 2008, pp.4-5)

El MMyT se adapta a la definición anterior, solo agregaría el carácter “reflexivo” que este tiene para generar empatía y memoria de lo no se debe repetir y que, por el contrario, debemos practicar para el bien de la sociedad.

El museo guarda en lo más íntimo de sus rincones y pasillos su singularidad como museo de “memoria” que se manifiesta a través de la historia presente y pasada, y que particularmente adquiere sentido cuando se dan a conocer hechos como el genocidio, la desaparición forzada, la tortura y la muerte, para jamás repetirse, incluso para mantener latente el recuerdo y luchar contra la impunidad. Entonces cobra sentido la definición de Maceira cuando se pretende favorecer a la sociedad a partir de la sensibilidad de hechos “sin olvido” y del “nunca jamás”⁵ mismos que promueven la reconstrucción de una conciencia histórica⁶.

El Museo Memoria y Tolerancia abrió sus puertas en octubre del 2010, con el objetivo de generar conciencia sobre los grandes crímenes de la humanidad especialmente el genocidio, así como la importancia de la tolerancia, la no violencia, y el respeto a los derechos humanos. En su misión:

⁵ “Sin olvido” y “nunca jamás”. Expresiones que denotan reprobación de actos y que en el sentido del texto no se deben repetir u olvidar.

⁶ “Se entiende por conciencia histórica a una suma de operaciones mentales con las cuales los hombres interpretan la experiencia de evolución temporal de su mundo y de sí mismos de forma tal que puedan orientar intencionalmente su vida práctica en el tiempo” (Rusen, 2001, p 58).

Difundir la importancia de la tolerancia, la no violencia y los Derechos Humanos. Crear conciencia a través de la memoria histórica, particularmente a partir de los genocidios y otros crímenes. Alertar sobre el peligro de la indiferencia, la discriminación y la violencia para crear responsabilidad, respeto y conciencia en cada individuo que derive en la acción social (MMYT, 2010).

Resalto un aspecto importante, que fortalece la realización de esta investigación, pues el ejercicio de reflexionar sobre los temas ya mencionados ayudará a que derive en acción social en cada uno de los individuos que visita el museo.

El MMyT se encuentra en el corazón de la ciudad de México, en uno de los edificios que circundan la plaza Juárez, próximo a la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) y prácticamente frente al Hemiciclo a Benito Juárez en la Alameda Central.

Es indispensable destacar los objetivos centrales del MMyT, ya que de ellos se desprende la razón de ser de este trabajo. A continuación, enunciaré los objetivos establecidos en el museo, de los cuales solo tomaré como referencia los últimos tres ya que involucran un proceso reflexivo, mismo que se describirá más adelante.

1. Impulsar a las nuevas generaciones a buscar una convivencia más sana y comprometida con su entorno.
 2. Educar y crear una conciencia de compromiso hacia las necesidades de los más vulnerables.
 3. Fomentar los valores de la tolerancia y el respeto.
 4. Confrontar al visitante para crear una introspección y un cambio de actitud.
 5. Fomentar la reflexión que derive en acción social.
- (<https://www.myt.org.mx/myt#objetivos>)

A partir del reconocimiento de estos objetivos es como se plantea un análisis capaz de descubrir aspectos que infieran en el desarrollo del proceso reflexivo que llevan a cabo los mediadores del museo y que, a su vez, sirva como un referente para poner especial énfasis en la formación continua de los mismos.

1.2 La sala Isla MyT Sésamo en el Museo Memoria y Tolerancia

Una de las características que hacen único al MMyT es su apertura a los distintos públicos, no solo se exponen salas al público adulto, sino también existe un espacio dedicado a niños. Para el museo se vuelve indispensable fomentar la prevención de la violencia, la responsabilidad, el respeto a las diferencias y la tolerancia, desde temprana edad, ofreciendo una sala dedicada al público infantil.

La sala *Isla MyT Sésamo* se presenta como una opción al público en la que los niños de 4 a 12 años aproximadamente realizan actividades que los estimulan a trabajar en la comprensión de los valores que ya se mencionaron en el párrafo anterior. Dicha comprensión se vuelve significativa cuando se apoya en recursos didácticos como el uso de nuevas tecnologías y materiales interactivos donde los niños pueden vivenciar estos valores.

Los niños en este espacio suelen hacer conciencia acerca de la importancia de su participación social y responsabilidad en el mundo, valorando y aceptando la diversidad en la que están inmersos todos los días.

La sala *Isla MyT Sésamo* es visualmente atractiva, se puede observar desde el lobby del museo una rampa que baja y conduce a un colorido espacio que con un poco de curiosidad si el visitante se asoma, queda asombrado de ese pequeño mundo, caracterizado por los simpáticos personajes del famoso Plaza Sésamo.

Los pequeños visitantes descienden acompañados de un adulto, en donde al término de la rampa los recibe el mediador educativo, un sujeto que con amabilidad y cortesía les brinda información y les permite el acceso a una antesala de espera que se ubica antes de entrar al Museo, en ese espacio esperan hasta que llega el tiempo de

comenzar la visita al espacio. Durante la espera, el usuario niño puede, si así lo desea, entrar en una sala de bloques (espacio de juego) en el que comienza a echar a andar su imaginación con los legos, cuentos y tarjetas (estas herramientas ilustran y fomentan los valores del museo) que están dispuestos para que jueguen, mientras que el adulto puede esperar sentado en la sala. En esta pequeña área se construyen grandes expectativas, se visualizan ideas, se imaginan situaciones, es más, no es gratuito que las puertas de acceso sean de cristal, pues con esta simple distinción es como se crea la emoción y las ganas de estar adentro de ese mundo que simula ser una isla, con piso de corcho y espléndidos vinilos que crean la sensación de estar en la playa. El tiempo de espera llega a su fin cuando el cristal automáticamente abre y del interior del museo sale el mediador con chaleco colorido que menciona la hora e invita a iniciar el esperado recorrido.

Cabe señalar, finalmente, que el acceso al lugar es únicamente para niños acompañados de un adulto, por ningún motivo un niño o un adulto pueden entrar solos. El acceso actualmente⁷ tiene un costo al público en general de \$105.00 por adulto, en tanto los niños de entre 4 y 10 años y personas con descuento pagan \$85.00. Se hacen descuentos en el Museo a estudiantes y maestros con credencial vigente y a personas mayores de 60 años con credencial INAPAM.

1.2.1 Intencionalidad Educativa de la Sala Isla MyT Sésamo

El MMyT busca fomentar los valores de la tolerancia y el respeto, así como impulsar que las nuevas generaciones se propongan y logren una convivencia más sana y comprometida con su entorno; así mismo pretende educar para apoyar y comprometerse a actuar en favor de las necesidades de las personas más vulnerables.

Los recorridos que se desarrollan en la *Isla MYT Sésamo* están diseñados para lograr ciertos objetivos pedagógicos que están planteados por el museo y que a continuación se mencionan:

⁷ La información del costo está tomada con referencia del mes de agosto del 2022.

Las y los visitantes identificarán el respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo, la solidaridad y la empatía como valores y habilidades sociales aplicables en su vida cotidiana para la convivencia con otras personas.

Las y los visitantes construirán experiencias y reflexionarán sobre la importancia de su participación social como agentes de cambio para prevenir la violencia y su responsabilidad en el mundo, valorando la diversidad en la que están inmersos (Recorrido Isla MyT Sésamo, p. 1)

Estos objetivos son referentes que guían el trabajo del mediador, permiten tener claridad y pertinencia para definir qué tipo de estrategias y métodos son posibles aplicar para lograrlos. Son explicados y trabajados por los capacitadores durante sesiones de formación que se tienen en las primeras semanas de incorporación del profesional educativo al equipo de mediadores.

El carácter formativo del museo reside en su singular manera de ofrecer al visitante una experiencia lúdica, acompañada de una dosis de reflexión. Las actividades están diseñadas en un recorrido y a través de medios audiovisuales, del juego y la dinámica de grupos, constituyen el escenario perfecto para vivenciar situaciones que inquietan a los niños, sobre sus maneras de comportarse ante situaciones que demuestran antivalores.

La presentación de historias particulares que refieren la enseñanza de valores como el respeto, la tolerancia, la responsabilidad, el trabajo en equipo entre otros, son el instrumento que permite al mediador ejemplificar a los visitantes la construcción de un diálogo que surja desde la experiencia del visitante. La finalidad es personificar los valores, vivirlos por medio de ejemplos reales y darles sentido.

Los efectos que generan dentro de las salas están centrados en la “actitud” pues se pretende que el visitante modifique su forma de pensar e incorpore en su quehacer diario el ejercicio de los valores que se ejemplificaron durante la visita. Por esta razón, en cada estación el mediador y el visitante realizan actividades y propuestas que

demuestran la forma en cómo pondrían en práctica lo aprendido. Con frecuencia se expresa verbalmente lo que aprendieron, pero al mismo tiempo se ejemplifica por medio de la acción, ya sea a través de un juego o dinámica.

La intencionalidad educativa rebasa los muros del espacio, se pretende que la enseñanza que se vive en el museo desemboque en la sociedad. El reflejo está latente en todos los niños y niñas que en el salón de clases, en la casa, con los amigos, saben trabajar en equipo; saben identificar que el respeto es la cualidad de no hacer a los demás lo que no nos gusta que nos hagan; que la violencia no es opción que represente alguna forma de actuar o solucionar alguna dificultad; y que la tolerancia va más allá de aguantar o soportar, más bien representa aceptación a las diferencias, mismas que son cualidades diversas que solo representan la oportunidad de conocer un mundo nuevo.

1.2.2 EL RECORRIDO DE LA ISLA MYT

El mediador educativo es el encargado de guiar el recorrido que dura aproximadamente una hora y media. El primer contacto que tiene el mediador es visual: es a través del cristal como se da cuenta de la llegada de sus visitantes. Puede recibirlos desde la recepción y darse cuenta de quiénes y cuántos son, cuál es el aproximado de su edad, cómo actúan, con qué actitud llegan, entre otras cuestiones que pueden ser observadas.

La comunicación con los visitantes comienza desde el momento en que el mediador abre la puerta de cristal llama a sus visitantes con la hora de inicio del recorrido (así se identifican los recorridos, por la hora en que inicia) y da la bienvenida al espacio, se presenta con su nombre y da indicaciones de seguridad. Es común que cada mediador utilice alguna pregunta, broma o chascarrillo para generar empatía con el público o simplemente “romper el hielo”. Enseguida entran a la sala y los introduce a uno de los foros. Este primer momento podría pasar desapercibido, pues hasta este instante no se ha presentado ningún contenido formalmente establecido. Pero es un momento indispensable y decisivo ya que este primer contacto puede detonar nuevas

expectativas, generar actitudes y producir emociones que ayuden a trabajar con disponibilidad en todas las actividades o tal vez suceda todo lo opuesto.

Una vez que el público está dentro del foro, el mediador tiene la posibilidad de ubicarlos con mayor cercanía y preguntar, si así lo cree conveniente, algunas otras especificaciones como: ¿a qué vinieron al museo? ¿cuál es el objetivo de su visita? ¿de qué parte de la ciudad vienen? ¿alguno viene por encomienda de su escuela? entre otras cuestiones, con la finalidad de cubrir sus expectativas y también de reestructurar el contenido a las necesidades más próximas a los visitantes.

El foro es un espacio (sala) en forma semicircular, con una capacidad de asientos para veinte personas máximo, diez sentados en una sala acolchada y otros diez asientos en forma de cojines acolchados que están ubicados en el suelo y son específicamente para los niños. Tiene un frente que posee una pared blanca lisa que sirve para proyectar videos. El foro esta acondicionado con un proyector y un equipo de sonido que esta oculto, además de haber aire acondicionado. El museo cuenta con cuatro foros o salas con las mismas características, cada que se mencione alguno se refiere a las características ya mencionadas ya sea del foro uno, dos, tres o cuatro.

De inicio todos están sentados, se presenta un video de *Elmo*, en él se da la bienvenida oficial a la aventura, y se reconoce a todos como diferentes “de todos colores y sabores” y anuncia que será divertido. A continuación, el mediador genera una discusión acerca del video y reconoce la diversidad de los visitantes, motiva a divertirse y crea la ilusión de una aventura por una isla que flota por todo el mundo. El mediador relaciona alguna idea que se desprenda del primer video para presentar el siguiente video “Iguales y diferentes” cuyo protagonista es el monstruo *Azibo*, de este video se desprende toda la reflexión de la primera estación.

El video “Iguales y diferentes” se proyecta en el mismo foro, describe la llegada del monstruo *Azibo* a la Isla Panwapa⁸, se observa la emoción con la que llega, pero en

⁸ La “Isla Panwapa” es el lugar en donde se desarrollan las vivencias de los personajes del museo. Panwapa significa “Aquí en esta tierra” en el idioma Tshiluva hablado en la República

su afán de querer hacer amigos se topa con los integrantes que ya habitan la isla, quienes lo rechazan por creer que les hará algún daño. *Azibo* intenta acercarse, pero no resulta, los habitantes de la isla le tienen miedo. El monstruo se aleja de los nativos de la isla y se encuentra a un búho que lo anima a no darse por vencido. Enseguida decide volver a presentarse con los integrantes de la isla, pero de una forma distinta. Comienza a cantar y a bailar, diciendo que “Todos somos iguales y diferentes a la vez”. Finalmente logra convencer a los demás que él es distinto a lo que creen de los monstruos. Al término de este audiovisual el mediador lleva a cabo una reflexión de la que puede desprender distintos temas, por ejemplo, los estereotipos y prejuicios se ven reflejados al momento de creer que *Azibo* es un monstruo malvado y aterrador y que por tanto puede causar algún daño. Esto supone no guiarse por las apariencias al relacionarse con las demás personas. Se aborda también el valor del respeto como un valor que nos ayuda a “tratar a los demás como a ti te gustaría que te trataran”. Así como también el valor de la tolerancia como aquella que nos permite construir ambientes pacíficos en donde todos podemos aceptarnos con nuestras diferencias. Se hace pensar a los visitantes también con algunas cuestiones como ¿por qué todos somos iguales y diferentes a la vez? Iguales se refiere a nuestras características en común, por ejemplo: todos somos personas, que pueden pensar, sentir, que todos tenemos derechos y diferentes se refiere a nuestras características físicas, formas de pensar, gustos, sueños, entre otras. Esta estación tiene una duración de quince minutos aproximadamente. Para tener un hilo conductor que enlace la primera con la segunda estación se anuncia que se realizará una divertida tarjeta, que servirá como una identidad especial dentro de la *Isla Myt Sésamo*.

La segunda estación llamada “Tarjeta Panwapa” tiene lugar fuera del primer foro, en un espacio que se caracteriza por tener veinte computadoras que forman parte del tronco de cinco árboles (cuatro computadoras por árbol). Una vez terminada la primera

Democrática del Congo. Esta información se ofrece a los visitantes con la finalidad de que conozcan datos interesantes que conectan con el espacio.

estación y con la idea de crear una tarjeta⁹, los visitantes salen del foro y se dirigen al bosque de computadoras, el mediador realiza una breve explicación de cómo elaborar la tarjeta. Se otorgan aproximadamente cinco minutos para realizarla, y se imprimen conforme terminan. Los que concluyen primero son invitados por el mediador a compartir experiencias con el resto del equipo. Se concluye la segunda estación con una reflexión en la que se invita a todos a identificar los rasgos en común y las diferencias. Se comparte la idea de que todos somos personas únicas y a modo de compromiso se invita a expresar situaciones que indiquen amor propio, respeto, cuidado de sí mismo entre otras. Para transitar a la siguiente estación se genera un puente que hile el discurso con la tercera estación la cual se realiza dentro de un foro.

La tercera estación se llama “Niños del mundo” y en ella se arman rompecabezas de dibujos que representan distintas culturas de países como México, China, Bangladesh, Sudáfrica, Egipto, Rusia y Turquía, poseen doce piezas cada rompecabeza, y son para todas las edades y tienen un tamaño aproximado de 90 x 50 cm. Ya armado. Son siete países distintos y son los únicos, el mediador decide qué dinámica realizar para armar uno, dos o tres rompecabezas, incluso si decide hacerlo por equipos, toma en cuenta la cantidad de personas, si mayormente son niños o adultos. Una vez armados tiene que dar una breve explicación del país que eligió, se centra en aspectos y datos relevantes de la cultura como idioma, costumbres, tradiciones, algún suceso conocido o importante del país, incluso puede mencionar a personalidades destacadas. Cada mediador fue preparado previamente para conocer cada uno de los siete países que tiene como opción. En el foro ya se encuentran previamente siete videos que fueron realizados por el museo, exponen la vida de niños en sus países, proyectando costumbres y tradiciones propias de su cultura, cada video tiene una duración

⁹ La creación de la tarjeta Panwapa consta de elaborar en la computadora bajo un software especial con características únicas y propias del museo, una tarjeta. Incluye características que el usuario va eligiendo a su gusto. Posee tres elementos importantes, el primero es la caracterización física del usuario (color de ojos, piel, cabello, ropa, entre otros accesorios), la segunda en donde deseas vivir (lugar, tipo de casa, color, diseño etc.) y la tercera consta de una bandera de gustos particulares (comida, juego favorito, instrumento musical, pasatiempo favorito entre otros)

aproximada de 2 a 3 minutos. El mediador elige cuál proyectar de acuerdo al rompecabezas que armó.

También puede realizar primero una breve explicación de los países que ha decidido abordar y posteriormente armar los rompecabezas y presentar los videos. El orden no importa, más bien se debe generar un ambiente de trabajo en conjunto, destacar las diferencias y similitudes entre las culturas que se presentaron, enfatizar que todas las culturas tienen características que las hace ser únicas, pero no las mejores ni las peores. Resaltar con ayuda de los videos que se presentan, que siendo niños podemos generar cambios en nuestro entorno. Y fomentar el deseo de querer seguir aprendiendo más acerca de nuestra cultura y de la de otros países del mundo. Cabe señalar que se cuentan con trece videos (dos videos por cada país, excepto Turquía, cuenta con un solo video) en los que se presentan actividades que distintos niños realizan según su cultura. Al término se vincula una de las reflexiones para invitar a la siguiente estación. Se dispone de media hora aproximadamente para llevar a cabo esta actividad.

Esta cuarta estación se llama "Casita", para realizar esta actividad los visitantes salen del foro para dirigirse a la casa de madera que es un espacio con una medida aproximada de 2x2 m. la casa es de madera y esta imantada, es decir, tiene una capa de imán que sirve para ser decorada por diferentes objetos, es apta para que los niños suban en ella sin ningún problema. En esta ocasión la dinámica consiste en decorar la casa con distintas figuras, se tienen disponibles fotografías que ilustran distintos tipos de familia (monoparental, homoparental, nuclear, adoptiva entre otras), palabras como: escuchar, entender, ayudar, responsabilidad, trabajo, felicidad, amar, odio, violencia, gritar, egoísmo, entre otras. También se encuentran figuras de gato, perro, mesa, silla, guitarra y más, todas las figuras están imantadas al igual que las paredes de la casita. La dinámica para hacerlo puede ser en el orden de participación que el mediador establezca, su discurso resalta la diversidad de familias que existen, tomando como referencia las fotografías. El mediador, con base en la actividad, debe destacar que trabajando en equipo las labores se terminan más rápido y son más

divertidas. Y que el diálogo es la mejor opción para comunicarnos y solucionar los problemas dentro y fuera de casa. El discurso del mediador en algunas ocasiones es apoyado con ejemplos de la vida cotidiana. Para esta actividad se dispone solo de diez minutos. Al finalizar se relaciona la actividad con la siguiente.

La quinta estación se llama "Río", es una actividad que se realiza fuera de lo foros, esta estación consiste en crear conciencia sobre el cuidado del medio ambiente. El espacio está diseñado de la siguiente manera: es la simulación de un río en el que se encuentran cojines que simulan ser rocas y un puente colgante, todo el espacio está lleno de basura que previamente se tiró. Para llevar a cabo la actividad se organiza al equipo para cruzar el río y el puente de tal manera que mientras se atraviesa, también se junte la basura. Se puede llevar a cabo de distintas maneras según la creatividad del guía se puede realizar en equipos, en relevos, un solo equipo, primero los niños y después los adultos, todos mezclados entre otras formas. Para concluir, se genera la reflexión que permita llegar a señalar que todos somos responsables del planeta en el que vivimos, se estimula a los visitantes para que expresen soluciones sobre qué deberíamos hacer desde nuestra casa para cuidar nuestro medio ambiente. Se culmina con la frase "todos para uno y uno para todos", y se vincula con la siguiente actividad final. Se tienen disponibles para esta actividad solo diez minutos aproximadamente.

La sexta estación tiene por nombre "Borregos" y se lleva a cabo dentro de un foro en el que se presenta un video en el que se narra la siguiente historia: se encuentra *Azibo* el monstruo en la isla y ve llegar a unas ovejas, pero tiene una dificultad para comunicarse con ellas, no hablan español. *Azibo* llama a los integrantes de la isla para que conozcan a los nuevos visitantes. *Atena*, el búho, es la única que habla el idioma oveja y por tanto puede comunicarse con ellas. Mientras todos juegan fútbol en la cancha, las ovejas expresan haberse quedado sin casa y, por lo tanto, necesitan un nuevo hogar. Todo indica que las ovejas quieren un pedazo de campo, pero al mismo tiempo todos (incluyendo las ovejas) quieren un espacio para jugar. Entonces surge una problemática: las ovejas no tienen casa ni pasto para comer y el único espacio es

la cancha de fútbol. Todos se encuentran en un dilema. Al final *Azibo* encuentra una solución: dividir la cancha en dos, la mitad es para la casa de las ovejas y la otra mitad para jugar. Es así como logran ponerse de acuerdo y encontrar una solución que beneficie a todos.

A partir del video, el mediador plantea las problemáticas que enfrentan los integrantes de la isla a los visitantes para que de esta manera den soluciones. Si el mediador lo decide, puede hacer una pausa en algún momento del video para generar reflexión. Si no, puede esperar al término del video y plantear sus conclusiones, deben quedar claros los puntos de reflexión. Con esta actividad se aborda el tema de la empatía, entendida como aquella que nos permite ponernos en el lugar de los demás, en otras palabras, entender lo que el otro está sintiendo, a partir del ejemplo del video en el que las ovejas no tienen casa y tampoco qué comer. También se aborda el tema de la solidaridad, entendida como aquella capacidad que nos permite accionar sobre causas o intereses ajenos especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.

Para finalizar, se presenta un video de *Elmo* quien despide a los visitantes y recuerda lo que vivieron durante su estancia en el museo alentando y reafirmando el acuerdo a ser tolerantes y a transformar con base en el respeto, el trabajo en equipo, la solidaridad, la empatía y la tolerancia.

El mediador se despide y conduce a los visitantes hasta la puerta de cristal y brinda las últimas indicaciones de donde se encuentra la salida, el baño, y la ubicación en la recepción de una libreta de sugerencias u observaciones que quisieran hacer al museo.

1.3 La Mediación

El MMyT se caracteriza por ser único en el mundo, pero ¿en dónde reside la unicidad? Pues resulta de considerarlo como un espacio que inspira y genera cambios a través

de la memoria histórica y la cultura de tolerancia. Pero además suele conceptuarse como un museo que “abre el corazón”¹⁰.

Pero la singularidad del museo tiene origen en los servicios que ofrece, desde la cortesía con que te atienden en “Atención al visitante”, hasta el guía de chaleco color arena que adentra a los visitantes por los pasillos del museo. A continuación, este apartado se concentrará en describir particularmente la mediación que se lleva a cabo en la sala Isla MyT Sésamo.

Desde la bienvenida que se da a los visitantes cuando se les ve bajar por la rampa hacia la Isla, se presenta el mediador educativo interceptando con la mirada al visitante para presentarse, emitir un saludo y brindar el acceso al espacio. A partir de este primer momento la mediación entra en acción, es decir la capacidad del mediador educativo comienza a expresarse en su actuar, en su acercamiento con los visitantes.

Ahora bien, es necesario presentar las características que se tienen de la mediación. Antes hay que destacar que, para los mediadores que laboran en el museo y los que pertenecen al servicio social, no se cuenta con un programa que establezca los lineamientos de la mediación que se debe llevar a cabo específicamente para este recinto. Sin embargo, sí se tiene una noción que traza y posiciona la mediación de la siguiente manera. De acuerdo con Santori la mediación se entiende como una “relación que se establece entre dos personas, cosas o ideas, por medio de una tercera persona, cosa o idea” (Santori 2017, p.46). Es decir, la mediación es aquella conexión que surge entre dos interlocutores generado por un interceptor que une a ambos. Pero este proceso no es gratuito, sino que implica el constante movimiento, y al menos en la Isla MyT, es cruzar direcciones entre el visitante, el mediador y el acervo plasmado en cada una de las estaciones del espacio diseñado para ello. Se vuelve intrincado cuando convergen dentro de la sala las expectativas del visitante, la disposición que tenga para el recorrido, su actitud, su conocimiento previo, el objetivo de su visita,

¹⁰ Un museo que “Abre el corazón”, expresión que en sentido figurado se define como una cualidad que se adhiere a la concepción del museo, tras considerarlo como un espacio que conmueve y sensibiliza.

incluso el tiempo que ha dispuesto para dicha visita. Pero también está la otra parte, el mediador y el museo que juntos deberán, según Briseño (2017) interactuar, promover, hallar conexiones, ligar intereses y finalmente abrir la puerta a experiencias significativas y transformadoras que impacten en los visitantes.

Si bien la mediación se debe entender dentro del ámbito educativo y, por consecuencia, también es pedagógica, al respecto Gutiérrez y Prieto (1992) dicen que es pedagógica aquella mediación capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores, es decir, promover en los otros la tarea de construirse y de apropiarse del mundo y de sí mismos.

Bajo esta definición entonces cobra sentido el proyecto de la isla MyT pues se pretende lograr una experiencia única que logre, en la tarea de construirse a uno mismo, congeniar el aprendizaje de valores a través de la dinámica y el juego.

El grado de rigurosidad que exige la mediación puede ser considerada desde los siguientes puntos que personifican a la misma. De acuerdo con Bueno (en Morales 2001) se explicitan las siguientes características de cómo debe ser y qué es lo que puede generar u ofrecer a los usuarios.

- Ser considerada como un eficaz instrumento de gestión.
- Ir dirigida al público general.
- Ser una actividad libre y voluntaria.
- Mantener el contexto recreativo en que se encuentra el visitante.
- Ser inspiradora, que llegue al espíritu de los individuos.
- Estimular el uso de los sentidos.
- Ser motivadora y provocativa.
- Ser sugerente y persuasiva.
- Estimular la participación activa.
- Orientar e informar acerca de hechos concretos.
- Estimular el sentido crítico.
- Entregar un mensaje claro.

- Entregar un mensaje breve.
- Comunicar de manera atractiva.
- Revelar significados e interrelaciones.
- Contribuir a la conciencia ciudadana.
- Contar con la presencia real del objeto.
- Mantener como meta la conservación del patrimonio (Bueno, 2019)

Sin duda esta definición esclarece de manera muy puntual las exigencias de la mediación, toma en cuenta las características que implícitamente definen al espacio y en particular a la planeación estratégica del recorrido. Por tanto, también se vuelven referentes para trabajarse en la formación del pedagogo que funge como mediador.

Para complementar, anexo a la descripción anterior y a las ya mencionadas, el carácter “reflexivo” de la mediación educativa. No es que esta característica no se tome en cuenta en las definiciones anteriores, sino que guarda su carácter implícito ya que no se podría pensar una práctica educativa como la mediación sin su condición reflexiva. Incluso considerarla así se adhiere a uno de los objetivos del Museo, específicamente al de “fomentar la reflexión que derive en acción social” (MMYT 2010), pues a partir de este objetivo es como se plantea la necesidad de identificar dificultades que permitan poner especial atención en la formación continua de los mediadores.

1.4 El Mediador Educativo

La mediación, según las aseveraciones anteriores, no se concebiría sin la intervención de un sujeto entre dos locutores, por eso en este apartado se presentan características que definen al mediador de la Isla MyT y el aporte que la figura del pedagogo representa en el espacio.

El programa de “Mediadores Educativos” consiste en un grupo de personas jóvenes que tienen a su cargo la recepción de diferentes públicos, grupos de adultos e infantiles, estos últimos de distintas edades, así como tener a su cargo la conducción

e introducción a la misión y los contenidos de memoria y tolerancia del recinto. En el caso de la parte del Museo que se desarrolló para los visitantes más jóvenes, se trata de acompañar a los visitantes a través del museo *“Isla MYT Sésamo”* para proporcionarles un recorrido mediado de una duración de 01:30 hrs. El mediador es la puerta de entrada del público al museo, por lo que requiere estar plenamente sensibilizado con los contenidos de éste. Debe ser observador para poder detectar a sus diferentes públicos y saber cómo tratarlos.

La figura del mediador es de gran importancia dado que es la persona responsable de interactuar de manera directa con los visitantes en su experiencia de visita al museo. En contraste, la mediación está plenamente relacionada con el sujeto que media, es decir, que no se podría entender la mediación sin la existencia de un tercero que sirva como un puente entre el acervo del museo y el visitante.

Hablemos entonces del sujeto al que suele llamarse “mediador”. Es aquél que establece una relación de diálogo y crea estrategias que posibilitan la construcción de sentidos por el visitante. Conuerdo con Rico cuando dice que es un “profesional que da voz a ese visitante y lo anima, desafía, propicia espacios de reflexión, lo lleva a tejer diálogos internos que puedan generar inquietudes, ampliaciones y nuevas relaciones al tener contacto con el objeto, la obra y el acervo” (Rico, 2017, p.44) el mediador se convierte entonces en el sujeto con mayor responsabilidad del ejercicio reflexivo que se pueda generar dentro de las salas del espacio.

El mediador en este caso simboliza la pieza clave y fundamental para la sala, puesto que la visita al museo MyT no podría ser posible sin la guía del mediador. Pero quién es entonces la figura del mediador, qué profesional está detrás.

Los psicólogos y pedagogos son los profesionales que con mayor frecuencia se encuentran detrás del mediador. Pero en este caso se hará especial énfasis en el papel que desempeña el pedagogo.

Las características que lo hacen distinto en su labor residen en su capacidad de aportar en distintos ángulos, en la planeación previa, en la ejecución, y en el mejoramiento *a posteriori*. Su intervención creativa en los procesos de formación del visitante y también del mismo mediador le dan un plus que lo distingue.

La formación que tiene un pedagogo permite analizar y explicar las problemáticas que el espacio desea confrontar, en este caso, sería la prevención de la violencia a través de el desarrollo de valores. Su función es indispensable si se desea que el guía sea capaz de desarrollar teorías y explicitarlas a un público específico.

El quehacer del pedagogo también está centrado en diseñar propuestas que respondan a las necesidades del espacio, se espera que el profesional logre construir el mejor camino que lleve al visitante hacia el éxito en el recorrido. Aunque el contenido del espacio está definido, la “forma” en que se da a los visitantes depende en gran medida de cómo el guía structure sus ideas y las convierta en un discurso, entendible, ameno, atractivo al visitante.

Otro aspecto que hace especial la labor del pedagogo es su capacidad para evaluar programas con la finalidad de precisar mejoras en el desarrollo de los procesos. Esta característica se vuelve importante para el espacio museístico ya que constantemente se van mejorando los contenidos, procesos de ejecución, se implementan nuevos conceptos, entre otras características que resultan de una evaluación exhaustiva y adecuada.

A modo de cierre

En este capítulo cada uno de los apartados descritos brindan un panorama sobre el museo, sus objetivos, su misión, sus principales ideales, demostrando que el funcionamiento del espacio es un trabajo conjunto que emerge del esfuerzo de todos los que lo integran.

La condición del museo como espacio educativo se vuelve un aspecto relevante para el análisis en que se centra este trabajo, pues ofrece el escenario idóneo para

desarrollar aspectos que vuelven pedagógica la acción de la mediación. Como el trabajo conjunto con niños, el desarrollo de propuestas educativas, la intervención en los procesos de formación ya sea del visitante o del mismo mediador, la construcción de saberes a través del diálogo y el ejercicio reflexivo, incluso en la evaluación y análisis de los saberes educativos del espacio.

Desde otra mirada que no sea la educativa, la reflexión que se genera de la mediación educativa no podría entenderse como un proceso de interacción pedagógica. Esto es posible puesto que convergen aspectos y procesos como el de enseñanza y aprendizaje entre el mediador y los visitantes, mismos que propician ejercicios del diálogo como medio de interacción, el uso de una metodología para la implementación de cada sala del recorrido, incluso en el desarrollo de habilidades metacognitivas “es decir, el logro de que los estudiantes sean conscientes de sus propios procesos de razonamiento y aprendan a monitorearlos y a guiarlos” (Agencia de Calidad de la Educación [ACE], 2018, p. 8)

El museo en su conjunto brinda situaciones visibles que surgen a partir de la observación y de la relación que tienen sus agentes entendidos como mediadores, visitantes y el acervo del museo. Entenderlos permite identificar el contexto en el que se desarrolla este análisis, saber quiénes participan, a quiénes beneficia, cómo es el espacio, qué de educativo tiene el lugar, pero, sobre todo, cuál es el ideal que persigue el museo y qué tanta pertinencia tiene con el planteamiento de este trabajo.

CAPÍTULO 3 LA REFLEXIÓN EN EDUCACIÓN Y SUS IMPLICACIONES

“Fomentar la reflexión que derive en acción social” (MMYT, 2018), es un objetivo que el Museo Memoria y Tolerancia tiene planteado cumplir en la visita a sus salas, incluida la *Isla Myt Sésamo*. Por tal motivo, para esta investigación se vuelve indispensable recuperar los aspectos que contribuyen a dicha reflexión que se pretende sea llevada a cabo por los mediadores educativos de la sala. Por tanto, en el presente capítulo se desarrolla el concepto de reflexión y las implicaciones que tiene en relación con el ejercicio que realizan los mediadores.

Existen grandes expectativas en el mediador educativo, representa la ventana al museo, es uno de los elementos centrales que permite cumplir los objetivos del recinto. Se confía en la profesionalización del mediador, pues supone ciertas competencias que ha adquirido sobre su formación inicial y algunas otras sobre la marcha. Pero cuáles son entonces esas competencias y/o habilidades que deben tener quienes fungen como mediadores para llevar a cabo su ejercicio de guiar recorridos en la Isla MyT. La reflexión sin duda, bajo los planteamientos que a continuación se presentan, es una de esas características que el mediador debe tener o en su caso fortalecer y este capítulo evidencia en qué consiste.

En el primer apartado se exponen las distintas acepciones de reflexión concebidas por diversos autores y analizadas desde el ámbito educativo. En el segundo, se plantea la reflexión considerando las tres fases del pensamiento práctico y el vínculo que tienen con el ejercicio que se realiza en la Isla MyT. Finalmente se recupera un conjunto de propuestas que muestran de qué manera se puede favorecer la reflexión.

2.1 La reflexión: un mundo por conocer

Existe una discusión sobre la reflexión, entendida como una habilidad, y/o característica que poseen los profesionales que laboran en el museo y cualquier otro especialista de la educación. “En teoría, los profesionales son quienes mejor pueden

saber lo que tienen qué hacer y cómo hacerlo de la mejor forma posible” (Perrenoud, 2004, p. 11). Pero si bien es cierto que en la práctica cotidiana no todos están a la altura de esta exigencia, el grado de profesionalización no representa un certificado de calidad.

La reflexión es, más bien, una característica colectiva que reconoce en los profesionales su carácter autónomo, apoyado en la confianza, en sus competencias y su ética (Perrenoud, 2004). Por tal motivo, se pretende identificar esta habilidad en los mediadores educativos que trabajan en el MMyT. A consecuencia de lo ya mencionado, se exponen a continuación las características que distintos autores plantean al definir la reflexión, características que se desea los mediadores educativos del museo tengan en cuenta para llevar a cabo la tarea de guiar el recorrido de la *Isla MyT Sésamo*.

Es importante recalcar que la reflexión es una habilidad que caracteriza a los profesionales que fungen como mediadores, por ello debe ser formada o reforzada durante un proceso de instrucción. Y esta misma habilidad no solo es puesta en práctica constantemente durante el recorrido del museo, sino que es un proceso implícito que promueve su desarrollo en los visitantes.

El ejercicio de reflexionar nos conduce a un proceso mental conocido como pensamiento reflexivo, característica que distingue al hombre de los animales. Sin embargo, la reflexión es una actividad común que todos realizamos, pero no necesariamente de manera sistemática y no para todas las actividades. Algunos parecemos desconocerla porque estamos acostumbrados a pensar rutinariamente y a realizar actividades solo por impulso. Al respecto Dewey (1989) nos especifica que:

Dicho en términos positivos el pensamiento nos capacita para dirigir nuestras actividades con previsión y para planificar de acuerdo con fines a la vista, u objetos de los que somos conscientes (p.33).

Es decir, como seres humanos poseemos la capacidad de realizar intencionalmente todo lo que hacemos, con premeditación y direccionarlo a nuestros objetivos e intereses.

Por otra parte, en el diccionario de la Real Academia Española se define la reflexión (del latín *reflexio*, *-onix*) con las siguientes acepciones: acción de volver atrás, acción y efecto de reflejar o reflejarse y como la acción y efecto de reflexionar¹¹. Evidentemente la segunda acepción (aunque un tanto tautológica así definida), es la que más se acerca a lo que se plantea en este trabajo. Bajo esta idea Galbán (2016) nos dice que la reflexión es:

[...] la operación o facultad por la que la mente tiene conocimiento de sí misma y de sus operaciones y por la que examina las ideas recibidas a través de la sensación y la percepción (p.10).

En otras palabras, la reflexión representa un ejercicio en el que nuestra mente mira en su interior y da cuenta de lo que observa, piensa y siente con la finalidad de mirar las cosas de diferentes maneras y posibilidades.

En contraste, también se habla de una práctica reflexiva que, según Perrenoud (2004), se convierte en actitud reflexiva que desemboca en un hábito metódico y regular a la vez, mismo que nos llevará a transformaciones y cambios. Bajo esta idea la persona reflexiva, a partir del momento en que consigue beneficios gracias a la práctica reflexiva sigue progresando en su quehacer, incluso en la falta de problemas, pues la reflexión se ha convertido en una característica inherente de su identidad.

En el contexto del museo se puede hablar también de una enseñanza reflexiva, en tanto es una acción que establece la forma en cómo el mediador busca acercar a sus visitantes al conocimiento y a su propia construcción. La enseñanza supone un

¹¹ Definición de “Reflexión” de la Real Academia Española Recuperado el 16 de octubre del 2018, disponible en: <http://dle.rae.es/?id=VdLsNBL>

proceso entre dos actores que son el mediador y el visitante, principalmente. Al respecto el texto de Galbán (2016) nos menciona que:

La enseñanza reflexiva busca diseñar estrategias que transformen la enseñanza de las disciplinas escolares habituales, de tal manera que se centren en el pensamiento y fortalezcan así las facultades intelectuales de los educandos (p.34).

Esto supone la existencia de un tratado de relación armónica entre el mediador, contenido, estrategias y visitantes. Y si bien esta autora se refiere al ámbito escolar, es válido para el Museo en tanto institución educativa.

El ejercicio de reflexión no es una tarea fácil, requiere de práctica y entrenamiento, es una capacidad que debemos aprender a desarrollar. La reflexión en palabras de López (2003) es considerar detenidamente una cosa, pensar, meditar sobre un hecho con atención y cuidado. Sin embargo, surge un cuestionamiento, ¿en la forma que realizan su enseñanza los mediadores educativos, realmente favorecen el desarrollo de la reflexión? Es decir, entendiendo la reflexión no como un proceso superficial del pensamiento sino como un ejercicio que implica el profundizar, analizar, estudiar, meditar sobre algo.

2.2 La reflexión, un pensamiento práctico según Donald Schön

El desarrollo de la profesión, cualquiera que sea incluyendo el papel del mediador educativo en la Isla MyT, se caracteriza por la incertidumbre, pues nunca se sabe con certeza, en este caso, quiénes llegarán al museo. Asimismo, está presente la complejidad, que se traduce en lo difícil que puede ser encontrar un punto neutro en el que todos estén de acuerdo, aún si rompieran las barreras de los estereotipos o prejuicios. También se encuentra la heterogeneidad, entendida como una característica inevitable que cada visitante refleja a simple vista, desde su forma de actuar, gesticular, responder a una pregunta etc., aparece en la actividad del mediador;

en otras palabras, se hace necesario entender la conformación de un grupo de personas que replican cada una, un mundo de ideas y percepciones totalmente distintas. Y, finalmente la singularidad, concebida como una cualidad que identifica como único(a) las experiencias, los aprendizajes, las enseñanzas y al grupo de visitantes que llega y que coinciden en un mismo viaje por la Isla MyT.

Bajo las características mencionadas, y en el contexto del museo, se retoman los planteamientos de Donald Schön que arguye una búsqueda hacia una nueva concepción en la formación del profesional educativo, que pueda orientarse hacia la reflexión en la acción. La idea surge como respuesta al querer rebasar el vínculo lineal que tiene un conocimiento teórico y una experiencia real en un escenario educativo y se plantea como ejemplo la sala Isla MyT. Consideremos entonces que el ideal de Schön es crear una habilidad que logre relacionar tanto aspectos teóricos como situaciones prácticas de un aula. Se necesita, en otras palabras, una habilidad para manejar la complejidad y resolver problemas prácticos. La habilidad requerida es la integración inteligente y creadora del conocimiento y de la técnica (Yinger, 1986 citado por Palomares, 2004).

En esta concepción, en la que se desea posicionar al mediador educativo, se pone al profesional reflexivo como protagonista que desarrolla un pensamiento práctico y que, a su vez, integra conocimientos teóricos de manera significativa. Al respecto, Schön (1987) concibe la reflexión como una forma de conocimiento, como un análisis y propuesta global que orienta la acción. El planteamiento de Schön cobra sentido cuando se explican las fases del pensamiento práctico bajo el ejercicio de guiar un recorrido en la sala Isla MyT.

2.2.1 Conocimiento en la acción

Este tipo de conocimiento es el elemento mental que describe la manera en que nuestras acciones reflejan un conocimiento sobre lo que estamos ejecutando. Cuando solemos realizar una acción, por ejemplo, encender un horno de microondas para calentar comida, o cuando decidimos comprar algo que en tiendas diferentes por un

lado cuesta \$10 y por otro \$13, en ambos casos existe un conocimiento implícito que se deja ver en la ejecución de encendido o en la operación interna de comparación entre un precio y otro. “El conocimiento está en la acción. Lo revelamos a través de nuestra ejecución espontánea y hábil; y paradójicamente somos incapaces de hacerlo explícito verbalmente” (Schön, 1987 p. 35). También se considera conocimiento en la acción, a aquel saber científico producto de la formación académica que recibió en su universidad el mediador educativo y que le permite desarrollar su actividad en el museo, así como también a aquel conocimiento adquirido por la experiencia profesional, caracterizado de igual forma como espontáneo e inmediato.

De esta manera el mediador educativo, cuando se dispone a guiar su recorrido, se presenta con un cúmulo de saberes teóricos, prácticos, experienciales, etc. pero también se adhieren a él elementos inconscientes, prejuicios, recuerdos, vivencias personales, interpretaciones subjetivas (Domingo, 2019).

Al respecto Schön (1983) nos menciona que:

El conocimiento en la acción es tácito, formulado espontáneamente sin una reflexión consciente; y además funciona, produciendo los resultados esperados en tanto en cuanto la situación se mantenga dentro de los límites de aquello que hemos aprendido a considerar como normal (p. 38)

Esta primera fase solo representa un nivel en una escala de tres. Es por eso que para los mediadores educativos no es suficiente con evidenciar el conocimiento que dominan en la acción de guiar un recorrido, repetir las mismas palabras, exponer los mismos ejemplos, replicar las mismas ideas etc. Esto representa solamente la preparación previa que el mediador estructura antes de guiar al grupo de visitantes, pero el profesional reflexivo rebasa la línea de lo que sólo se puede conocer con una simple acción o hecho. Esto no quiere decir que el conocimiento en la acción no sirva o no sea útil, más bien representa sólo la primera fase de un ejercicio de reflexión que no se realiza con respuestas tácitas, espontáneas y dinámicas.

2.2.2 Reflexión en la acción

La fase dos puede considerarse de segundo orden en un sentido estricto, ya que no es suficiente con evidenciar un conocimiento; mientras es realizado o llevado a cabo mediante la acción, exige un mayor compromiso.

Esta segunda fase se trata del pensamiento que se genera en tanto se está ejecutando una acción. Este tipo de pensamiento “posee una función crítica y pone en cuestión la estructura de suposición del conocimiento en la acción” (Schön, 1987 p. 38). Es decir, hay un análisis de por medio que cuestiona la forma en la que se está realizando tal o cual cosa. Supone que nuestro pensamiento organiza las situaciones de apuro u oportunidad, con el objetivo de reestructurar estrategias y medios que cambien el resultado a nuestra conveniencia, de acuerdo con lo que se está haciendo.

Al retomar el trabajo que realizan los mediadores de la isla MyT, este tipo de reflexión en la acción cobra sentido cuando se consideran cuestiones como incertidumbre, complejidad, heterogeneidad y singularidad (descritas anteriormente). Dichas cuestiones no podrían abordarse desde un conocimiento en la acción, pues aunque se tenga un guion bien estructurado de los contenidos del recorrido, siempre estarán presentes los cuestionamientos ya mencionados. Más bien se requiere de un tipo de habilidad analítica que permita reorganizar y encausar respuestas, preguntas o acciones, que detonen significado en cada uno de los visitantes y de esta manera los mensajes profundos queden asentados en la memoria del visitante y pueda, a su vez, replicar fuera del museo una forma de comportamiento, de pensar o incluso de dirigir la propia conducta. Si esto llegase a cumplirse, el objetivo del museo es exitoso pues la reflexión desemboca en acción social.

“La reflexión da lugar a la experimentación *in situ*¹²” (Schön, 1987 p. 38). Permite elaborar y aplicar acciones recién observadas, la reflexión brinda la oportunidad de mirar profundamente lo que en el instante preciso se ha hecho, y permite adaptar de

¹² Expresión latina que significa “en el sitio” o “en el lugar”.

tal manera que las cosas vayan mejor. Este tipo de reflexión en la acción es oportuno para los mediadores educativos ya que en cada recorrido que guían se necesita de una habilidad que permita adaptar las herramientas (como conocimiento teórico, práctico, experiencial, vivencial, incluso prejuicios, recuerdos, vivencias personales, interpretaciones subjetivas) que posee el guía para guiar de la mejor manera cada actividad que se realiza en la Isla MyT.

Esta fase del pensamiento viene marcada por la inmediatez. “Lo que distingue la reflexión en la acción de otros tipos de reflexión es su inmediata relevancia para la acción” (Schön, 1987 p. 39). Representa un beneficio, puesto que permite captar las variaciones, diferencias y matices en cada una de las acciones, preguntas, respuestas, gestos, actitudes, en fin, en todo tipo de variantes que el visitante posee individualmente o en grupo.

Aparte de ser inmediata, en esta fase, una vía que nos conduce a la reflexión es la sorpresa. Durante el recorrido con los visitantes en la Isla MyT, el mediador experimenta constantemente muchas sorpresas. Se evidencian a través de resultados inesperados, ya sean agradables o desagradables.

La sorpresa produce un efecto en el mediador, pues la respuesta inesperada desestabiliza el orden de ideas que el guía ha estructurado y lo conduce a reflexionar sobre aquello que no es esperado. En esta inestable situación la reflexión se hace presente, tal vez no se verbalice, pero sí es consciente. Para llegar a este proceso, se toma en cuenta el acontecimiento inesperado o sorpresivo y el conocimiento en la acción que preparó el terreno para ello (Schön, 1987). De esta forma, y acompañada de la inmediatez, surgen planteamientos como: ¿Qué es esto?, ¿Por qué está preguntado esto?, ¿Qué es más adecuado hacer?, ¿Es correcto lo que estoy haciendo en este momento?, ¿Si no estoy haciendo lo correcto, existe una mejor forma de proceder?, ¿Cuál es? En estas situaciones el pensamiento del mediador se focaliza sobre el fenómeno que desestabiliza y al mismo tiempo sobre sí mismo, con el fin de encontrar una solución. En este sentido, esta clase de conocimiento permite corregir,

reorientar o mejorar sobre la marcha los planteamientos previos y la propia acción. También cabe señalar que este tipo de conocimiento será útil sobre todo para aquellos profesionales de la Isla MyT que sean flexibles y abiertos a la complejidad de las situaciones. En palabras de Schön (1992):

Nos estamos refiriendo a alguien que se sumerge en el complejo mundo del aula para comprenderla de forma crítica y vital, implicándose afectiva y cognitivamente en los intercambios inciertos, analizando los mensajes y redes de interacción, cuestionando sus propias creencias y planteamientos proponiendo y experimentando alternativas y participando en la reconstrucción permanente de la realidad escolar (p.89).

Es decir que se requiere profesionales comprometidos con su propia formación y sobre todo con el espacio al que deben una razón de ser ya preestablecida en su misión, visión y objetivos.

2.2.3 Reflexión sobre la reflexión en la acción

Esta tercera fase corresponde a la revisión que se efectúa una vez realizada una acción. Schön explica este proceso como el análisis que a posteriori realiza el profesional sobre las características y procesos de su propia acción.

Esta parte final del pensamiento práctico permitiría al mediador educativo en su relación cercana con la situación, elaborar una estrategia adaptable en pos de reconducir y mejorar sus planteamientos, esto como resultado de su ejercicio reflexivo sobre su acción. En este caso, el conocimiento aparece como un instrumento de evaluación, análisis, reconocimiento y reconstrucción de la intervención pasada. Se trata de un conocimiento de tercer orden que toma en cuenta los dos anteriores en relación con la situación y su contexto, es decir, el mediador educativo regresa a lo que realizó, por medio de su propio recuerdo y experiencia.

Este tercer tipo de conocimiento también resulta imprescindible en el proceso de formación permanente del profesional práctico, ya que permite la puesta en consideración y cuestionamiento individual y colectivo de:

- Las características de la situación problemática considerada.
- Los procedimientos que han entrado en juego en el diagnóstico y definición del problema.
- La determinación de metas, la elección de medios y la propia intervención que ponen en acción las decisiones tomadas.
- Los esquemas de pensamiento, las teorías implícitas, creencias y formas de representar la realidad vivida por el profesional práctico (Schön, 1998).

2.3 Propuestas que favorecen la reflexión

La formación del pensamiento reflexivo no es una actividad restringida para un grupo selecto de profesionales, es más bien una necesidad en la sociedad actual. Pensar reflexivamente permite acceder con facilidad a los diferentes campos del saber. Es por eso que a continuación se presentan distintas propuestas que promueven la formación del pensamiento reflexivo en distintas áreas profesionales.

La primera propuesta tiene que ver con el desarrollo de habilidades reflexivas enfocadas en la educación física, el por qué se eligió este texto, tiene que ver con el desarrollo de habilidades de resolución de problemas, pues constantemente los guías están experimentando cambios durante su recorrido. La reflexión en este caso es concebida como “un proceso de meditación profunda, internalizada de nuestro pensamiento” (López, 2003). Significa en otras palabras que la mente guarda en su interior reflexiones sin proyectarlas al exterior o socializarse a través del lenguaje de forma oral o escrita.

Esta propuesta expone el método de solución de problemas (tabla1) que a continuación se presenta:

Tabla 1

Metodología para el Desarrollo de una Situación Problemática

<u>Pasos metodológicos</u>	<u>Organización del trabajo</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Partir de una situación vivida o real. • Plantear un problema a resolver que sea capaz de motivar la clase. • Elaboración de un proyecto de acción común. • Experimentación. • Evaluación mediante preguntas. • Nuevo proyecto de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> • El punto de partida puede ser propuesto por los alumnos o provocado por el profesor. • Confrontación de puntos de vista, primeros intentos de aproximación a la práctica. • Trabajo en talleres (pequeños equipos); elaboración de planes tácticos. • Distribución de las tareas y realización del proyecto. • Cada grupo evalúa el fracaso o logro del proyecto. • Establecimiento de nuevas hipótesis.

Tomada de: López, A. (2003). Cómo desarrollar habilidades reflexivas en educación física. *Revista Digital*, 9 (66). Recuperado el 01 de mayo de 2019 en: <https://www.efdeportes.com/efd66/reflex.htm>

Este método permite el desarrollo de habilidades de resolución de problemas. En la actividad física los problemas se relacionan con situaciones prácticas y de juego donde los estudiantes van a explorar y descubrir distintas variantes de solución, bajo la orientación y guía del profesor.

Las actividades de la *Isla MyT Sésamo* tienen un gran parecido con lo que la propuesta ofrece para fortalecer la reflexión. En el caso de la Isla, el proceso es cíclico. Mediante

la aplicación de este método, constantemente se parte de situaciones reales vividas por el visitante para generar el desarrollo de situaciones que permitan a los visitantes plantear, experimentar, reconstruir situaciones y ofrecer conclusiones que deriven de dicho ejercicio.

La segunda propuesta presenta un concepto distinto, pero no lejano de lo que este trabajo expone. Se concibe un pensamiento reflexivo como aquella capacidad que permite reformular el propio pensamiento, impone acciones simultáneas sobre el individuo que reflexiona, pues exige hacerse consciente de sus palabras y acciones (González, 2012).

Esta propuesta de González está centrada en el desarrollo del pensamiento reflexivo en estudiantes universitarios, por eso considera importantes las actividades de enseñanza y aprendizaje que se recuperan a continuación, mismas que se muestran en la Tabla 2 en la que se plantean categorías de análisis e instrumentos que favorecen el desarrollo de esta habilidad.

En el contexto del ejercicio que realizan los mediadores en la sala del Museo MyT, se consideran importantes las categorías de análisis pues permiten que el mediador establezca indicadores para identificar en qué aspectos se debe centrar para llevar a cabo ya sea una reflexión en la acción o sobre la acción.

Tabla 2

Categorías de Análisis e Instrumentos

<u>Categorías</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Instrumentos</u>
Habla y escucha reflexiva	Participan en los roles de hablante y escucha para hacer aportes y enriquecer la conversación.	<ul style="list-style-type: none"> • Diario de campo • Rendimiento académico • Medición de la línea base de cada estudiante.

Lectura y escritura reflexiva	Control consciente y voluntario sobre lo que se hace al producir y/o comprender un texto.	<ul style="list-style-type: none"> • Mapas mentales y conceptuales. • Talleres de lectura. • Diario de campo. • Rendimiento académico. • Medición de la línea base de cada estudiante.
Etapas del pensamiento reflexivo	<p>Acciones materializadas y perceptuales generalizadas.</p> <p>Lenguaje verbal externo.</p> <p>Lenguaje interno.</p> <p>Lenguaje interno reflexivo.</p> <p>Lenguaje externo reflexivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diario de campo. • Rendimiento académico. • Medición de la línea base de cada estudiante.
Tipos de apoyo	Requieren la repetición de la instrucción, animación, motivación.	<ul style="list-style-type: none"> • Diario de campo. • Medición de la línea base de cada estudiante.
Elementos de la base orientadora de la acción	<p>Tienen en cuenta el objetivo al iniciar una actividad.</p> <p>Consideran las opciones y estrategias que posibilitan el desarrollo de la actividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diario de campo. • Rendimiento académico. • Medición de la línea base de cada estudiante.
Manifestaciones del pensamiento reflexivo	<p>Acciones reflexivas.</p> <p>Expresiones reflexivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diario de campo. • Rendimiento académico. • Medición de la línea base de cada estudiante.

Tomado de: González, C.X. (2012). Formación del pensamiento reflexivo en estudiantes universitarios. *Magis. Revista Internacional de Investigación en*

Educación, 4 (9), 595-617. Recuperado el 29 de abril del 2019, disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281022848005>

El contenido de la tabla anterior ofrece herramientas que sirven para la identificación de situaciones reflexivas. Tal es el caso de las categorías de análisis como el “habla y la escucha reflexiva” que permiten identificar situaciones en donde la voz es el elemento primordial para la identificación de aportes y entendimiento de las razones de los visitantes y el guía. De igual manera la categoría de “manifestaciones del pensamiento reflexivo” sirven para describir los distintos momentos en que suelen diferenciarse un aprendizaje al ser expresado. Cabe señalar que más adelante se presenta un análisis que recupera aspectos importantes de la tabla anterior y los utiliza de manera implícita en la forma de recuperar la información.

A modo de cierre

La reflexión cumple una función en la vida diaria de los individuos y de las sociedades a las que pertenecen. En este sentido el Museo MyT se presenta como una opción que mediatiza el desarrollo de valores como el respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo, la empatía, la solidaridad, la convivencia pacífica incluso la posibilidad de solucionar situaciones de conflicto.

Por eso es que se enfatizó durante el presente capítulo qué aspectos se deben considerar en la actividad de reflexionar, para que pueda ser efectiva y lograr que los mensajes profundos de cada estación del recorrido de la Isla sean comprendidos por los visitantes.

La actividad reflexiva exige un compromiso consigo mismo. Implica una acción de mirar en el quehacer mismo, para reconfigurar la práctica que se realiza en el preciso instante. Para esto se tomó en cuenta el planteamiento de Schön que proporciona tres fases: 1. conocimiento en la acción, 2. reflexión en la acción, 3. reflexión sobre la acción, que facultan al mediador para llevar a cabo su ejercicio reflexivo.

CAPÍTULO 4 EL ANÁLISIS

A continuación, se expone el siguiente capítulo con un cúmulo de descubrimientos que dejan al descubierto la situación del discurso reflexivo de los mediadores. Se presenta un análisis FODA que tiene como objetivo principal visibilizar lo que ocurre dentro de las salas del Museo MyT, dando como resultado la obtención de las situaciones de fortaleza y debilidad que en un futuro permitirán a los formadores de los mediadores usar en favor de su formación.

La organización de la información presenta el siguiente orden. En primer término, se plantean las características generales del análisis FODA y qué se desea obtener con él. Posteriormente se incluye el Análisis FODA sobre la práctica de los mediadores, descrita de manera individual por cada mediador. Y al final se presenta un balance de características comunes identificadas, que se pueden considerar para una propuesta de formación de los mediadores que fortalezca el trabajo que realizan en el Museo.

3.1 El análisis FODA, una estrategia educativa

Para llevar a cabo el estudio del discurso de los mediadores, se utilizó la estrategia que más se adecua a las circunstancias que se decidió analizar. Tomar en cuenta el análisis FODA fue producto de las enseñanzas obtenidas durante la carrera. Si bien esta estrategia es más conocida en el ámbito empresarial, los recursos que ofrece para el análisis son los idóneos para obtener la información deseada de los guías del museo.

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa un mercado, o sencillamente de una persona. Estas siglas se aplican a cualquier situación en la cual, se necesite un análisis o estudio, su uso se ha diversificado extendiéndose a otras áreas como la educativa. Surge en el siglo pasado en la década de los años 60 planteado por Albert S. Humphrey (Riquelme, 2016).

Los beneficios que se pueden obtener del análisis FODA son variados. A continuación, se explican algunos puntos, mismos que argumentan la decisión de tomar en cuenta esta estrategia para la presente tesis. Se toma como referencia el texto de Oña A. y Vega R. (2018). El análisis FODA:

- Ayuda al estrategia a articular las principales características del funcionamiento de la organización agrupándolas en cuatro clases: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Establece una guía de lo que posiblemente podría cambiar, mejorar, innovar y fortalecer.
- Permite una evaluación determinando factores internos y externos que influyen en el comportamiento de una situación, un caso o incluso de una persona.
- Representa el punto de partida para la elección de posibles intervenciones futuras.
- Plantea el escenario en el que es posible formular estrategias para prevalecer fortalezas, prevenir y disminuir el efecto de las debilidades, utilizar a tiempo las oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas.
- Visibiliza la situación actual de una situación.

En este caso el papel de categorías o parámetros se cumplen a través de los componentes del análisis FODA como: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, además de factores internos, externos, favorables y desfavorables. Si bien estas componentes establecen lo que se desea identificar, se pueden agregar algunas otras categorías que detallen con más precisión la información. Para esta investigación se utilizaron los ya mencionados puesto que se adapta a la información que en su momento se recaudó, sobre todo a la forma en que se tienen los datos (se tiene información capturada en audios de los recorridos de tres mediadores).

Este análisis aporta información que se centra en el desarrollo del discurso de los mediadores y público asistente, identificando factores que convergen en las situaciones de reflexión. Por tanto, el objetivo es revelar fuerzas positivas que estén

trabajando en conjunto, así como dificultades potenciales que puedan ser tratadas o reforzadas. El fin es plantear recomendaciones o líneas de acción que puedan guiar hacia una mejora en la formación de los mediadores y permitan tomar medidas correspondientes, enfrentar nuevos retos a futuro, crecer en distintos ámbitos como el profesional, laboral, social, económico, entre otros que se pueden mejorar.

Para la realización del análisis FODA la recolección de información es recuperada a partir de la grabación de un recorrido completo de una hora y veinte minutos en promedio. Para este análisis se eligió solo a tres mediadores al azar para llevar a cabo la grabación de su recorrido y de igual manera al grupo de niños que participaron en esos recorridos. Del mismo modo la información recabada se presenta de manera individual por mediador.

Cabe señalar que se grabó el audio sin la presencia o supervisión de quien suscribe este trabajo, con la finalidad de captar con mayor naturalidad el desarrollo del discurso. Se usó una radiograbadora pequeña que se ajustaba al bolso del uniforme de los mediadores, sin causar incomodidad o algún tipo de obstrucción en la realización del recorrido, se les comunicó a los mediadores que el aparato podía apagarse en el momento que ellos decidieran hacerlo en caso de causar alguna dificultad, incluso si deseaban solo grabar las partes finales de cada estación del museo.

3.2 El análisis FODA sobre la práctica de los mediadores

La siguiente información se presenta en una tabla que distribuye, por una parte, los factores internos (fortalezas y debilidades) y los externos (oportunidades y amenazas) identificados. Por otra parte, los factores que favorecen (fortalezas y oportunidades) y los que desfavorecen (debilidades y amenazas). Son dos clasificaciones a las que pertenecen cada una de las partes que integran el análisis FODA.

	Análisis del Mediador 1	
	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS

FACTORES FAVORABLES	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>Plantea ideas claras, hace énfasis en ellas de manera concreta.</p> <p>Describe situaciones adecuadas a la edad de los niños con la finalidad de dar a entender el tema.</p> <p>Conecta una situación con otra tratando de mantener relación lógica entre cada estación del museo.</p> <p>Toma en cuenta los recursos museográficos haciendo mención de ellos e integrándolos al discurso por medio de la imaginación.</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>El mediador plantea situaciones que motivan a los usuarios a que participen al señalar sus puntos de vista, comentarios, preguntas, dudas, etc.</p> <p>Proporciona información que de otra manera puede construir junto con los usuarios a partir de la participación de adultos y niños.</p>
----------------------------	--	--

FACTORES QUE DESFAVORECEN	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>Presenta dificultades en la dicción como la incorrecta velocidad del habla y algunas muletillas, así como la modulación de la voz pues es siempre la misma.</p> <p>No transmite emoción y pierde el interés de los usuarios por participar.</p> <p>Las preguntas que realiza no profundizan en el pensamiento de los niños. Realiza demasiadas preguntas que no logran captar respuesta de los usuarios.</p> <p>Para construir una idea toma poco en cuenta la intervención de los niños.</p> <p>No se permite construir el discurso con los usuarios, lanza las ideas, los conceptos, como lo establece el museo, independientemente de los usuarios con los que está.</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>El mediador se conflictúa al intentar responder preguntas o comentarios que formulan los visitantes y que en muchas ocasiones se desvían del tema o que simplemente no se relacionan con lo que se está hablando.</p> <p>Aunque existe un límite de edad de acceso a niños, frecuentemente llegan familias con niños muy pequeños, esto provoca un desequilibrio en el control de grupo que el mediador ejerce sobre los usuarios.</p> <p>La actitud o predisposición de los usuarios para no querer participar supone un sobresfuerzo por parte del mediador que dificulta y fuerza las actividades, creando un ambiente tenso.</p>
---------------------------	--	--

	Análisis del Mediador 2	
	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FACTORES FAVORABLES	<p align="center">Fortalezas</p> <p>Confronta al visitante constantemente (hace preguntas). Plantea problemáticas para identificar conocimiento previo y capacidad de entendimiento de los participantes. Suscita el interés de los usuarios por medio de la sorpresa y la emoción. Demuestra un lenguaje verbal adecuado para los niños, de tal manera que entienden de qué se está hablando. Integra al grupo promoviendo la participación de adultos con la finalidad de explicar y/o ejemplificar conceptos.</p>	<p align="center">Oportunidades</p> <p>Disposición de parte de los miembros del grupo, esto genera una fuerza positiva que repercute en un ambiente de interacción mutua. Intereses particulares que los niños demuestran verbalmente, poner especial atención en ellos podría beneficiar para la realización de las actividades. Ocasionalmente y para mayor comprensión construye compromisos con los usuarios para ratificar reflexiones efectuadas. En ocasiones plantea situaciones reales adaptadas a la edad de los niños con la finalidad de entender circunstancias más complejas.</p>

FACTORES QUE DESFAVORECEN	Debilidades	Amenazas
	<p>El hilo conductor de ideas que conecta una situación con otra llega a no ser entendible al no profundizarse o no ligarse una cosa con otra.</p> <p>Evade preguntas que constantemente los niños realizan.</p> <p>Descuida el énfasis que puede hacer en las participaciones de los niños que demuestran interés.</p>	<p>El mediador se conflictúa al intentar responder preguntas o comentarios que en muchas ocasiones se desvían del tema o que simplemente no se relacionan con lo que se está hablando.</p> <p>El ruido del exterior provoca desatención en los niños y en el mediador al querer captar la atención¹³.</p> <p>La actitud o predisposición de los usuarios para no querer participar supone un sobreesfuerzo por parte del mediador que dificulta y fuerzan las actividades, creando un ambiente tenso.</p>

¹³ Esta amenaza surge como condición aplicable a todos los mediadores, sin embargo, se destaca solo en este caso porque fue posible identificarla en el recorrido. Si bien es una situación que el guía no puede prever porque su origen surge desde el mismo museo con los demás equipos que lo visitan, sí se puede controlar.

	Análisis del Mediador 3	
	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FACTORES FAVORABLES	<p align="center">Fortalezas</p> <p>Plantea situaciones adecuadas para la edad de los participantes.</p> <p>Demuestra un lenguaje verbal adecuado para los niños de tal manera que entienden de qué se está hablando.</p> <p>Promueve la participación de adultos con la finalidad de explicar y/o ejemplificar conceptos.</p> <p>Promueve la motivación para crear interés por el contenido a presentar</p> <p>Confronta al visitante constantemente (hace preguntas).</p>	<p align="center">Oportunidades</p> <p>Los usuarios participan en la medida en que el mediador lo pide.</p> <p>El tiempo que se destina a cada recorrido es de una hora y veinte minutos, pero en casos de recorridos con pocos usuarios pueden hacer menor tiempo puesto que las explicaciones y juegos pueden llegar a ser mucho menos complejos¹⁴.</p>

¹⁴ Esta oportunidad surge como una condición que es aplicable a todos los mediadores del museo, si solo se hace mención es este caso es porque es visible en el recorrido.

	Debilidades	Amenazas
FACTORES QUE DESFAVORECEN	<p>La modulación de la voz durante el recorrido es muy similar. Crea un ambiente monótono.</p> <p>El hilo conductor de ideas que conecta una situación con otra llega a no ser entendible al no profundizarse o no ligarse una cosa con otra.</p> <p>Al momento de plantear conclusiones no existe una idea clara y precisa, redundando en sus palabras.</p>	<p>El número de integrantes del grupo limitó la posibilidad de poder interactuar con más personas.</p> <p>La finalidad con que los usuarios visitan el museo. En esta ocasión fue posible conocer el porqué de su visita.</p> <p>El ruido del exterior provoca desatención en los niños y en el mediador al querer captar la atención.</p>

El proceso de indagación que se realizó por medio de la grabación de los discursos de tres mediadores nos lleva al análisis de situaciones que se están dando en las salas del Museo. Este ejercicio permite conocer el desarrollo y la perspectiva de los aciertos y dificultades que muestran al desarrollar su labor.

3.3 Características comunes identificadas

Los hallazgos revelados muestran situaciones nuevas que quizá antes no se consideraba tuvieran injerencia en el desarrollo de la práctica reflexiva. Con este análisis se conoce con más claridad cómo se lleva a cabo el proceso reflexivo, cómo inicia, se desarrolla y se concluye una reflexión, qué o quién la detona, quiénes la construyen. A continuación, se unifican criterios que definen las características más comunes de cada área del análisis FODA encontradas en los distintos mediadores.

Antes de continuar me parece conveniente, y para entendimiento del lector, poder describir una situación reflexiva llevada a cabo por los mediadores según se descubrió en el análisis de las audiograbaciones. El ejercicio reflexivo parte de una situación

observada a uno mismo, a otra persona o a un grupo de personas (en este caso referidos siempre a personajes del Museo a los visitantes o al mismo mediador), entendidas como experiencias, vivencias, emociones, sentimientos. El diálogo se detona a partir de una pregunta para encontrar respuestas diversas, creativas y originales, pero sobre todo que expresen el pensamiento de los usuarios para reconocer las situaciones sobre las que se pretende reflexionar o analizar. De esta manera el proceso de reflexión toma forma, se parafrasean las respuestas, se comparan, se analiza cada parte de la situación de tal manera que se reconstruya el problema y se demuestra la razón de ser de cada una de las intervenciones.

En el trayecto de construir y deconstruir el análisis de una situación, los usuarios participan elaborando preguntas de tal manera que crean un espacio expresivo con el mediador. Cuando todo esto sucede se llega a un común acuerdo, en donde quedan explícitas todas las dudas, y se cierra con un aprendizaje, una moraleja o una idea que englobe la razón de ser de cada espacio del museo. Es común que en cada estación¹⁵ se creen compromisos, mismos que invitan al usuario a tomar decisiones fuera del Museo. A continuación, algunos de esos acuerdos: me propongo ser más tolerante, respetar y aceptar las diferencias de los demás, cuidar el medio ambiente, trabajar en equipo, entre otras. Y así constantemente el viaje por el Museo MyT se desenvuelve en un ir y venir de reflexiones que pretenden tocar las fibras de la conciencia de los usuarios generando motivación y firme propósito de realizar cambios fuera de él.

Ahora bien, este proceso reflexivo que se genera constantemente está a cargo del mediador y depende de él, de su capacidad, conocimiento, entrenamiento, que los procesos reflexivos sean ejecutados de la mejor forma. Si bien no existe una manera que defina con exactitud una reflexión, sí puede haber un protocolo que sirva como guía. A continuación, se describen cada una de las áreas del análisis que se

¹⁵ La palabra “estación” hace referencia a las distintas partes que conforman un recorrido. En total son 6 estaciones de que consta un recorrido completo.

identificaron con base en las audiograbaciones se agruparon y se presentan las más comunes o sobresalientes.

3.3.1 Las Fortalezas de los Mediadores

Los mediadores ejercen un papel fundamental para el Museo, representan un puente que comunica al usuario con el acervo del Museo; en este sentido se han descubierto diferentes fortalezas que demuestran preparación, profesionalismo, y capacidad para guiar el trabajo con niños y adultos. A continuación, se presentan los aciertos más destacables de los mediadores.

Las fortalezas del mediador están centradas en la demostración de un *lenguaje adecuado* para el entendimiento de los usuarios, maneja palabras que los niños entienden y es evidente porque los asistentes responden de la misma manera. Como muestra de esto en una ocasión el mediador 1 dice: “Todos somos de diferentes colores y sabores” aludiendo en un sentido figurado a la diversidad en general, gustos, características físicas, formas de ser, etc., y después preguntó el porqué de su afirmación. Para los usuarios fue más fácil entender la diferencia entre colores y sabores puesto que son palabras que conocen, para después entender que entre personas también existen diferencias, así como entre los colores y los sabores. De esta manera el mediador usa palabras con significados que los niños ya conocen para aprovecharlas en contextos distintos.

El *planteamiento de situaciones asociadas a la edad de los niños* es otro acierto, se mencionan con claridad y con la finalidad de indagar más en el conocimiento previo de los usuarios. Por ejemplo: se relatan situaciones en las que se plantean problemáticas comunes del trabajo en equipo en la escuela, la casa o incluso en la sociedad en general; de igual manera sobre el valor del respeto, o acciones comunes que denotan valores como la tolerancia. Pongamos el caso del mediador 1 cuando planteó la siguiente situación: “¿Cómo se sentirían si en su equipo de trabajo en la escuela no son aceptados sólo porque su caricatura favorita no es igual a la de los demás?”: La mayoría expresó sentir tristeza. Después hizo énfasis en “no hacer a los demás lo que

no nos gustaría nos hicieran a nosotros”. Como este ejemplo y otros tantos son planteados para que los niños reconozcan los valores que se promueven en el Museo.

Otra situación favorable que se presenta es la *promoción de la integración grupal*, hacen uso de distintos recursos que el mismo Museo ofrece, mismos que permiten la participación en juegos, dinámicas grupales, etc. Por ejemplo, en cuanto al caso de las dinámicas para hacer equipos, se realizan de tal manera que las familias integradas de dos o más personas traten de relacionarse con el resto de los usuarios con la finalidad de intercambiar una palabra, relacionarse con alguien que no conocen; la idea es promover las diferencias y la integración grupal.

Durante el análisis es posible identificar fortalezas que no son comunes en todos los mediadores, las particularidades se deben a la formación profesional de cada uno de los guías y de su experiencia previa. Se pueden destacar características muy particulares como: ser motivador, proactivo, buena elocuencia, buen nivel de voz, y así otras tantas que se describen en las tablas de manera individual por mediador. Cabe señalar que la práctica constante de los guías va puliendo situaciones que se demuestran en sus fortalezas y en el éxito de su recorrido. Si bien estos atributos respaldan hasta el momento un resultado exitoso, no se deben descuidar lo que ya representa un punto fuerte, sino elaborar un plan que tenga especial énfasis en la formación continua de los puntos mencionados anteriormente.

3.3.2 Las Debilidades de los Mediadores

Reconocer los errores representa una oportunidad de aprendizaje, es la ocasión perfecta para examinar, asumir y crear planes de acción que permitan reconstruirnos hacia la mejora, esta no es la excepción para los mediadores del museo. Al lograr unificar las debilidades más comunes que se observaron, se pueden identificar las siguientes que, de ser posible, podrían trabajarse al capacitar a los mediadores.

Todo el recorrido del Museo mantiene una relación lineal, es decir que cada situación es unida por un hilo conductor de ideas y situaciones que se relacionan entre sí, y justo

esta es una característica en la que se expresa una debilidad de los mediadores ya que en *cada estación del museo pareciera que trabajan de manera aislada*, perdiendo así la relación de causa y efecto probablemente de muchas reflexiones. Esta debilidad se ve reflejada en distintos momentos a través del recorrido al presentar ideas sueltas o preguntas al aire que pueden llegar a no ser entendidas por los niños. El punto estratégico está justo entre el final y el principio de una estación, pues se pretende que el mediador lance pistas que guíen al usuario hacia la siguiente actividad, conservando así su atención y la continuidad de ideas en el recorrido. Son comunes frases como “En esta estación vamos a ver...” o “A continuación veremos lo siguiente” que denotan siempre el principio, cuando en realidad ya hay alguna idea previa que detona la siguiente. Por tanto, con un pequeño giro en la forma de plantear la entrada a cada estación, podría ser suficiente. Si se dijera “En esta estación continuaremos comentando/aprendiendo la situación... pero ahora desde...” la realidad sería distinta. Lo que se pretende es que el mediador pueda retomar los puntos más importantes y demostrar que cada situación o actividad tiene relación una con otra.

La *elaboración de preguntas y la retroalimentación de las respuestas* no es algo que lleven a cabo con facilidad, los mediadores constantemente evaden responder preguntas que se pueden tomar en cuenta para detonar nuevas situaciones. Por mencionar algún tipo de preguntas están las más frecuentes que son las cerradas o dicotómicas¹⁶ por mencionar algunos ejemplos: “¿Crees que somos diferentes?, ¿Ustedes conocen el valor del respeto?, ¿Se comprometen a ser tolerantes?”. Y en cuanto a la retroalimentación de las respuestas se identifica que se evitan o no necesariamente se retoman con la importancia que requieren; como muestra de ello se registró lo siguiente.

¹⁶ Preguntas cerradas o dicotómicas son aquellas cuyas opciones de respuesta posibles se hallan limitadas a un sí o a un no, por ejemplo, o las respuestas están fijadas de antemano. La redacción y el procedimiento concreto de interrogación establecen, desde el principio, dentro de qué opciones se encuentran las respuestas consideradas válidas.

El mediador pregunta: “¿A ustedes les gustaría que si se cambiaran de escuela sus nuevos compañeros les hablaran? ¿Cómo creen que se siente alguien que fue rechazado?”. Un niño respondió “Se siente mal porque no es apreciado, no importa su apariencia si es fea o terrorífica o bonita”, a lo que el mediador respondió: “Exactamente”, y lanzó una nueva pregunta a los papás. La respuesta fue buena, se puede identificar que el niño que respondió tiene la noción de lo que se está hablando y del sentimiento que provoca el rechazo, y pone entre dicho que una característica física no tiene que ser motivo de desprecio. La respuesta es buena pero no se fortalece ni se ejemplifica con los demás miembros del equipo; por el contrario, el mediador sigue realizando más preguntas. Son evidentes estos momentos en donde los niños tienen buenas intervenciones. En otra ocasión un niño intervino con una pregunta dirigida a los padres “¿Qué es el respeto?”. Entonces el niño respondió: “El respeto al derecho ajeno es la paz” y no se reconoció su participación. Así, en diversas ocasiones no se retoman o retroalimentan las buenas participaciones de los integrantes.

De igual manera otro aspecto a reforzar es el factor de *la voz*; en este caso representa una debilidad puesto que a través de ella también se transmiten emociones y sentimientos que para muchos es indispensable desarrollar porque, de lo contrario, se tiene un discurso aburrido, monótono y sin interés. Por más increíble que sea una anécdota o experiencia, si no es contada de la mejor manera, perderá todo lo bueno que puede dar. Este factor suele verse reflejado en diversas situaciones, por ejemplo: la interacción de los usuarios no es la misma, piden repetir las indicaciones, no obedecen o simplemente no participan. De igual forma se refleja en los momentos de silencio después de las intervenciones del mediador, cuando de otra manera los miembros del equipo podrían hacer preguntas, comentarios etc.

3.3.3 Las Oportunidades de los Mediadores

Cuando se habla de circunstancias favorables que se dan en un momento adecuado y oportuno se hace referencia a que estamos ante una probable oportunidad; sin embargo, es el mediador quien define las posibilidades a favor o en contra que una

decisión le puede traer. Las oportunidades que se identifican vienen del exterior para complementarse con la capacidad del mediador, que es el único que puede potenciarlas en favor del desarrollo exitoso del recorrido.

Con frecuencia el mediador está recibiendo oportunidades en su recorrido por el Museo y la más frecuente o al menos la más notoria en los mediadores tiene que ver con *la disposición de los visitantes*, ya que ésta desencadena muchas situaciones que también son visibles en los recorridos. Estar preparados o dispuestos para la visita significa mucho, desde que el usuario planeó con tiempo su visita y llegó puntual al recorrido. Visitar el Museo con disposición permite al usuario participar activamente con el mediador y generar un vínculo de empatía y comunicación que le permita al guía dirigir todas las actividades hacia el éxito. Se puede identificar esta actitud de apertura y predisposición para las actividades en acciones como las siguientes: el visitante realiza preguntas, se incluye en las actividades, respeta las indicaciones, responde a los cuestionamientos del mediador, se integra al grupo y ayuda a integrar a los demás, trabaja en equipo, se vuelve un aliado para el mediador. Incluso hay usuarios que expresan necesidades u objetivos muy específicos, esto facilita aún más el control y desarrollo del recorrido para el guía. La finalidad de algunos es visitar el Museo por alguna tarea de la escuela, otros llegan por diversión, otros con el objetivo de tratar situaciones problemáticas en casa, incluso hay quienes expresan que no tienen otra cosa que hacer más que esperar al papá o la mamá que están visitando las salas para adultos, entre otras razones. Este tipo de especificaciones representa para el mediador la oportunidad de redireccionar sus actividades y que, de tomarse en favor del recorrido se prevé éxito.

3.3.4 Las Amenazas de los Mediadores

Así como existen áreas de oportunidad también se pueden identificar amenazas, éstas representan el anuncio de que algo negativo puede afectar el recorrido y sus orígenes son distintos. Surgen a partir de hechos que desestabilizan en este caso al mediador

y logran poner en riesgo el orden, la lógica, la certeza de algún conocimiento o simplemente hacerle perder la concentración.

A continuación, algunas de ellas que son visibles en el recorrido son, por ejemplo, las *preguntas y las respuestas que no son pertinentes al tema* en cuestión ya que causan confusión en el mediador. En muchas ocasiones son preguntas que no tienen respuesta lógica o las respuestas que logran dar los mediadores no tienen mucha relación con las preguntas realizadas o simplemente no se entienden, esto puede provocar alteración en el orden de las ideas del mediador.

Por mencionar algunos ejemplos, se puede identificar en las audiograbaciones lo siguiente: el mediador 2 intenta explicar que no existe un solo color de piel para los humanos, es decir que podemos ser de distintos colores, algunos con piel de tonalidades más claras, otros con tonos más oscuros, haciendo referencia a la diversidad. Al preguntar a los niños “¿Creen que existe un mismo tono de piel para los humanos?”. Los niños respondieron que “sí” y, ante esta respuesta, el mediador volvía a explicar que todos tenemos colores de piel distinta. Para finalizar pidió a los asistentes poner sus brazos y comparar el color de su piel, y preguntó “¿Tenemos el mismo color de piel?”. Y respondieron “Sí”. Por más que el mediador intentaba hacer entender que todos somos distintos aún en el color de piel, los niños no respondían de la misma manera y tuvo que alargar el tema para aclarar la situación. La problemática se resolvió tomando como ejemplo la elaboración de la “Tarjeta Panwapa¹⁷” donde se propone que cada uno se describa según sus gustos, y características físicas, haciendo énfasis en lo diferente que son respecto al resto de los integrantes del grupo.

¹⁷ En el capítulo uno ya se especificó en qué consiste la Tarjeta Panwapa. La creación de la tarjeta Panwapa consta de elaborar en la computadora bajo un software especial con características únicas y propias del museo, una tarjeta. Incluye características que el usuario va eligiendo a su gusto. Posee tres elementos importantes, el primero es la caracterización física del usuario (color de ojos, piel, cabello, ropa, entre otros accesorios), la segunda en donde deseas vivir (lugar, tipo de casa, color, diseño etc.) y la tercera consta de una bandera de gustos particulares (comida, juego favorito, instrumento musical, pasatiempo favorito entre otros)

En otra ocasión, cuando el mediador 1 pidió al equipo expresar de qué manera se cuidan a sí mismos, un niño respondió: “No escaparme” (haciendo referencia a no salirse de su casa). El mediador felicitó al niño, después el participante siguió diciendo: “Y estar con mi perro”. El mediador volvió a responderle: “Qué bien que cuides y respetes a tu perro” y el niño siguió diciendo “Mi perro no ladra” y el guía seguía respondiéndole. Así sucesivamente hasta que el tema central se estaba desviando, el tiempo pasaba y el mediador no sabía cómo cambiar la situación para centrarla en el tema que quería desarrollar, mientras el resto del equipo estaba callado y los adultos reían de las intervenciones del participante. Como estas intervenciones, otras tantas desvían la atención del mediador y del resto de los usuarios que visitan el Museo. Afectan en sus ideas, su atención, concentración, la intencionalidad de la visita al Museo, lógica, entre otras cuestiones. Incluso se pueden llegar a perder las ideas centrales que el propio Museo tiene por objetivo.

De igual manera, representa una amenaza el *número de integrantes que conforman el recorrido*, la experiencia está programada para recorridos de aproximadamente veinte personas, cuando llegan a ser menos de esa cantidad suele afectar en la organización de las dinámicas, la interacción e intercambio de experiencias entre más personas. Por ejemplo, en uno de los recorridos observados es evidente que el equipo está conformado por pocos integrantes, esto lleva a que el mediador 3 no haga dinámicas de integración grupal, no se genere un ambiente alegre y dinámico al realizar las actividades, no se realicen las actividades en equipo.

A modo de cierre

Identificar los aspectos clave que intervienen en el proceso de reflexión de los mediadores es el objetivo central de este análisis. Como resultado se obtuvo un panorama amplio que deja al descubierto situaciones interesantes que evidencian el quehacer reflexivo que se genera en las salas del Museo.

De los resultados obtenidos es importante hacer un especial énfasis en los factores internos (fortalezas y debilidades) que tienen los mediadores. Es posible precisar una

cantidad considerable de fortalezas que demuestran que el personal del Museo MyT tiene habilidades para desarrollar situaciones reflexivas, muchas de ellas residen en su capacidad para trabajar con niños y sobre todo en su formación profesional.

Por otra parte, también se pueden identificar las debilidades, entendidas como obstáculos que entorpecen el ejercicio reflexivo. De las debilidades señaladas se puede reconocer que tienen conflicto con la acción de elaborar y plantear preguntas, dar seguimiento a las mismas y retomar las participaciones.

Los aspectos externos (oportunidades y amenazas) se caracterizan por ser condiciones que se repiten constantemente en los mediadores afectando o beneficiando su acción reflexiva, su origen no depende del mediador sino del exterior. Por un lado, están las oportunidades que ofrecen al guía la opción de prever el éxito en su recorrido, en el análisis sobresalen aquellas que los mismos visitantes expresan, por ejemplo, el objetivo de la visita, la actitud de apertura con la que se disponen a visitar el museo y otras que el mismo mediador crea para atraer al visitante.

Y al final las amenazas que logran poner en riesgo el discurso en repetidas ocasiones por no saber o no contar con estrategias sobre cómo afrontarlas. Surgen desde el exterior, con intervenciones de los niños ya sea con preguntas o respuestas que no aportan nada al tema, más bien desconcentran al guía y al resto del equipo.

El objetivo de visibilizar las situaciones que convergen en el discurso reflexivo dentro de las estaciones es el planteamiento de nuevas rutas hacia la mejora. Se pretende que el equipo de capacitadores del Museo reconozca cada uno de los elementos señalados y pueda generar líneas específicas de acción que logren mejorar la formación de los mediadores. En suma, se busca generar recorridos que brinden experiencias exitosas, que terminen por desembocar en acción social gracias a lo vivido durante la visita al MMyT

CAPÍTULO 5 SUGERENCIAS/ LINEAS DE ACCIÓN

Llegar a este punto de la investigación representa un logro que desemboca en aportaciones que surgen desde las necesidades y las dificultades identificadas. La reflexión, sin duda, ha sido el punto de partida para descubrir un cúmulo de situaciones que día a día los guías-mediadores del Museo se enfrentan en sus salas. Es por eso, que este capítulo está enfocado en agregar valor a la formación continua del mediador y al cumplimiento adecuado de la sala Isla MyT.

Se presentan a continuación algunas sugerencias que tienen su origen en el análisis FODA surgen específicamente de los aspectos en desventaja o desfavorables, tratan de contrarrestar las debilidades y las amenazas que desestabilizan el recorrido para mejorar la formación de los mediadores y, por tanto, la experiencia de los visitantes a la sala infantil del MMyT. La idea de proponer acciones nace con la intención de ofrecer al Museo aportaciones que puedan ser tomadas en cuenta en la preparación de los mediadores. Su estructura es variada y su nivel de aporte también, algunas expresan mayor especificidad según lo que se plantea.

Sugerencia 1

El ejercicio reflexivo que se genera en las salas tiene una forma particular de desarrollarse, evoluciona de tal manera que en el actuar de los mediadores están implícitos muchos saberes. Sin embargo, también existen lagunas de conocimiento que se dejan ver en la forma en cómo se manejan y estructuran sus reflexiones. Una investigación de Bort Albarracín (2014) en su capítulo 3 presenta una estrategia que ilustra el concepto de reflexión transformándolo en una propuesta de “diálogo reflexivo¹⁸”, que desde mi punto de vista se puede sumar a la formación de los mediadores. Este concepto se define bajo una condición que manifiesta la unión entre

¹⁸ El diálogo reflexivo del cual se habla en esta ocasión hace referencia a un proceso que estructura diferentes percepciones, es una actividad que se genera en colectivo. Es la acción de interactuar con las propias vivencias que ofrece el entorno. De acuerdo con Albarracín (2014) “la reflexión se conceptualiza como una voz interior incorporada en un tipo de diálogo y cuya premisa fundamental podría ser: no hay pensamientos sin voces” (p. 62).

la acción y la reflexión. Sus argumentos indican una interacción tan estrecha que entender acción sin reflexión y viceversa, sería actividad estéril y sin sustancia. Este planteamiento se ajusta a uno de los objetivos del Museo “Generar reflexión que desemboque en acción social” es por eso, que “A través del diálogo reflexivo sobre las experiencias vividas, el alumnado puede llegar a integrar nuevos aprendizajes que le permitirán transformar su visión de la realidad y, por ende, la realidad misma” (Albarracín, 2014, p.63). El planteamiento toma fuerza y sentido cuando se pretende que el visitante saliendo del Museo MyT realice cambios en su entorno. Para fortalecer la acción de llevar a cabo estas reflexiones en el Museo, se propone una sesión de capacitación donde previamente se les otorgue a los mediadores la lectura del capítulo mencionado, para poder discutir los puntos más importantes en una sesión presencial o en línea.

Sugerencia 2

Esta sugerencia surge como refuerzo para el trabajo de la dinámica con grupos. Es importante agregar valor a la formación del guía, puesto que siempre está en constante contacto con los visitantes. Se plantea como propuesta a las necesidades de formación continua del mediador, el uso del texto de Canto (2002) que se adjunta. El contenido del texto aporta distintas técnicas de dinámicas de grupos destinadas a la mejora de las habilidades de las relaciones humanas. El texto sustenta la idea de que “Los conocimientos teóricos y prácticos acumulados nos posibilitan el análisis de la dinámica grupal, su estructura, procesos y fases, así como la planificación de estrategias de intervención” (Canto, 2002, p.3). En otras palabras, se busca que la aplicación de las técnicas vaya acompañada de conocimiento teórico que fundamente la razón de ser de la dinámica grupal. De esta manera las técnicas cumplen una función que deben desempeñar a partir del objetivo para el que fueron planeadas.

El texto propuesto aporta contenidos que pueden ser trabajados de manera práctica a través de la puesta en marcha de los ejercicios. Se pueden impartir en sesiones de

capacitación o incluso es material que se puede otorgar a los mediadores y revisar de manera individual para que cada mediador la utilice de la forma que más le convenga.

Sugerencia 3

El conjunto de debilidades identificadas representa, dentro del análisis, uno de los ejes más importantes a fortalecer para el desarrollo del proceso reflexivo que llevan a cabo los mediadores. Sin embargo, me parece que la debilidad detectada que tiene mayor injerencia en el proceso reflexivo es la capacidad del guía para detonar reflexión a través de las preguntas, saber elaborarlas, y dar retroalimentación a las respuestas de los usuarios, incluso a las mismas preguntas elaboradas por los visitantes. Por ello se propone una formación que promueva los procesos de indagación formulados utilizando preguntas.

Hay distintas formas de conceptualizar los tipos de pregunta, pero lo que se necesita que reconozcan los mediadores son puntos particulares, por ejemplo: preguntas que estimulen el pensamiento crítico, que problematicen hechos o situaciones, que promuevan un pensamiento creativo, que propongan soluciones. Por el contrario, es conveniente tratar de evitar cuestionamientos sin sustancia o valor, que llevan a respuestas que terminan por considerar situaciones, buenas, malas o simples respuestas afirmativas o negativas.

El texto “Aprender a Preguntar, Preguntar para aprender” de Van de Velde (2014) es una herramienta útil que apunta al diálogo a través del cuestionamiento y que ayuda como fuente de referencia para el conocimiento y el desarrollo del planteamiento de la pregunta. Esta propuesta tiene un valor importante puesto que resuelve simultáneamente distintas problemáticas: por una parte, la debilidad de elaborar preguntas y, por otra, la amenaza de no saber cómo reaccionar a las intervenciones muchas de ellas formuladas como preguntas o participaciones que confunden o desestabilizan al mediador. Se puede trabajar este contenido de distintas maneras, la mejor forma es hacerlo de manera práctica, incluso cada parte del texto puede ser expuesta por un mediador distinto explicando las distintas formas de preguntas.

Sugerencia 4

El uso de la voz es imprescindible en el ejercicio profesional del mediador educativo. Tal es su importancia que gracias a las audiograbaciones de voz es que se pudieron identificar muchas variantes en el discurso. La voz representó en esta investigación un factor determinante de comunicación, entre el mediador, el grupo y quien realiza este trabajo. Para algunos es fortaleza, pero para otros representa debilidad, por esta razón se presenta una propuesta que logre potenciar este instrumento. En múltiples ocasiones cuando se narran cuentos, anécdotas, incluso chistes, se intenta crear climas diversos y para eso deben utilizarse diferentes volúmenes de voz. Para esto propongo revisar y adherir a la formación de los guías el texto de Bustos (2012) que en su capítulo seis (La voz en los docentes) realiza una propuesta de formación de educación vocal para el docente o para cualquier trabajador educativo en tanto su primer recurso de comunicación puede ser la voz.

A continuación, se enuncian algunas sugerencias que son sustanciales para el mediador antes durante y después de iniciar con el recorrido, todas éstas están retomadas del texto de Bustos (2012).

- a) Buscar reposo vocal, no malgastar la voz.
- b) Para captar la atención de los alumnos la potencia de la voz debe ser mayor por parte del guía y superar el volumen de todo el grupo.
- c) Utilizar recursos para no forzar de más la voz. Un ejemplo podría ser: guardar silencio y hablar quedito, hacer sonidos de frecuencia distinta a los alumnos para que puedan identificarlo y así captar su atención.
- d) Beber líquidos es indispensable.
- e) La actitud (mental y corporal) con la que se inicia la jornada de trabajo es indispensable y básica para que el instrumento sonoro que es la voz se emita de la manera más sana posible (p.138)

La puesta en marcha de este contenido debe ser totalmente práctico y constante. El tema es el adecuado para trabajarse en una sesión de capacitación. Se puede dar la

lectura previamente y trabajarse durante la sesión y es apta para evaluar el alcance de los mediadores y su avance durante las sesiones.

Sugerencia 5

Existen factores que desde el exterior afectan el trabajo del mediador con los visitantes. Uno de ellos es el ruido excesivo que provoca desconcentración en el mediador y su equipo. Su origen surge de los demás grupos visitantes y, ya que no se puede evitar no hacer ruido, sí se pueden tomar medidas que reduzcan el escándalo. Se plantea a continuación la creación de un acuerdo previo entre los guías, que estipule que, al coincidir con algún grupo en un mismo espacio, se utilicen técnicas de control de grupo en donde el volumen de voz sea el principal objetivo por mediar. Por ejemplo, se pueden utilizar distintas estrategias, lo primero que hay que hacer sería guardar silencio, moverse dentro del espacio del museo para captar la atención, hacer uso de algún material u objeto que pueda llamar el interés de los visitantes sin utilizar la voz, realizar sonidos con frecuencia distinta a la que emiten los usuarios (al emitir sonidos distintos no se requiere un volumen alto para poder ser diferenciados del resto). Con esto se pretende disminuir desconcentración tanto en el mediador como en el resto del equipo.

Sugerencia 6

El recorrido por la sala Isla MyT está diseñado para grupos de veinte personas, niños acompañados por uno o dos adultos, como se mencionó anteriormente. Cuando la cantidad de integrantes de un grupo es menor a cuatro o cinco personas no se realizan las actividades como están programadas. El mediador es quien tiene que organizar todo su discurso y adaptarlo a las circunstancias. Esto representa una amenaza que bien puede replicarse a cualquier guía, en cualquier momento, porque no existe alguna regla que regularice la situación. En este sentido sugiero que el coordinador o jefe del área o en quien recae la responsabilidad de organizar los recorridos, pueda considerar el número de integrantes de un grupo. Que permita el acceso a los visitantes en grupos de al menos dos niños con sus respectivos acompañantes. De esta manera las

actividades cobran sentido, el trabajo en equipo, el diálogo reflexivo, la división de actividades, etc.

A modo de cierre

La construcción de rutas alternativas hacia la mejora prevé con mayor eficiencia el logro de objetivos. Por ello este capítulo ofrece al Museo MyT alternativas que guían el ejercicio reflexivo dentro de las salas-estaciones de la *Isla MyT Sésamo*, sobre todo en aquellos aspectos donde se notó alguna deficiencia o debilidad.

La mejora de la acción reflexiva de los mediadores conlleva tiempo y esfuerzo, es un trabajo conjunto entre el mediador y quien representa la autoridad en el Museo. Sin duda se busca mejorar la calidad del discurso reflexivo y con ello la experiencia del usuario. A continuación, se explican los beneficios que se buscan obtener con las sugerencias y por qué representan un aspecto importante en esta investigación.

- Realizar una reflexión basada en la construcción de conocimientos y experiencias didácticas que el Museo ofrece a los visitantes.
- Analizar el impacto de las decisiones sobre el ejercicio reflexivo construido con los usuarios con la finalidad de mejorarlo.
- Lograr eficacia en el discurso. Al tomar las sugerencias como metodología de desarrollo, los resultados serán 100% más eficaces.
- Aumentar la calidad del servicio. El mejor indicador de resultados es la calidad en el servicio que se ofrece al usuario final. Y la mejor manera de alcanzarlo es mejorando los procesos que ayudan a ajustar correctamente su desarrollo.
- Minimizar las dificultades. Identificar las debilidades para después trabajar en ellas es la mejor manera de eliminar el margen de error. Por lo que valorar uno a uno cada aspecto y factor que hacen que cada acción se realice de una forma adecuada, es como el proceso final se realiza correctamente.
- Fomentar la formación continua. Es la clave de estar siempre a la altura de las exigencias de los visitantes. Aumenta el compromiso de los mediadores, su competitividad, su conocimiento y satisfacción laboral.

- Cumplir con las expectativas del Museo MyT para con sus visitantes.

CONCLUSIÓN

El camino ha sido largo, y llegar al culmen de esta investigación representa el esfuerzo de trabajo arduo, creativo, tenaz, pero sobre todo objetivo. Experimentar la realidad que viven los mediadores del Museo Memoria y Tolerancia a través de la realización de mi servicio social, provocó un devenir que desembocó en la creación de esta tesis. Sin duda una de mis mejores experiencias fue la realización de mi investigación y los hallazgos que durante su ejecución fueron visibilizándose.

El pertenecer al equipo de mediadores del Museo me permitió construir ambientes de aprendizaje que problematizaron mis dificultades y éstas fueron transformándose en lo que aquí se presenta como mi trabajo de titulación. Mi atención se centró en lo que me inquietaba y fue así como decidí ser parte de la solución, proponiendo una investigación que se centrara en la reflexión que llevan a cabo los mediadores del Museo.

Fue así como surge la idea de plantear una investigación que pudiera ofrecer alternativas a los mediadores, y ser tomadas en cuenta para su formación continua, y de esta manera fortalecer el ejercicio reflexivo de los guías. El enfoque cualitativo empleado fue muy útil, ya que gracias a él se obtuvo una comprensión mucho más profunda del objeto de estudio.

A continuación, se presentan *los principales hallazgos* que revelan lo que se construyó a través de la realización de esta investigación.

Uno de los objetivos indirectos que pretende enaltecer esta tesis, tiene que ver con el trabajo educativo que se construye en los museos. Sin duda, los espacios extraescolares representan alternativas eficaces para acrecentar, reforzar y redireccionar el tejido social. Su impacto en el ámbito educativo es mucho más benéfico cuando se trata de favorecer contenidos que desde la educación básica se desarrollan. Tal es el caso del Museo Memoria y Tolerancia de la ciudad de México, que guarda en su acervo una sala dedicada a los niños con el objetivo de fomentar valores como la tolerancia, responsabilidad y el respeto a las diferencias. Vivimos en

una sociedad que día a día demuestra un vacío, que se manifiesta en violencia, falta de empatía, ignorancia entre otras. Si llenar ese vacío fuera cuestión de visitar un museo, tal vez estaríamos atentos en descubrir más, y más espacios que puedan hacer de esta sociedad cada vez un mundo mejor.

El museo MMyT representa para esta investigación el espacio educativo perfecto que sirve como medio didáctico para la formación y construcción de saberes. En esta tesis, a partir de la experiencia en el Museo Memoria y Tolerancia, se reconoce al museo como potente instrumento para diálogo (de ahí que el planteamiento central es el ejercicio reflexivo producto del diálogo) para favorecer el encuentro colectivo entre personas, ideales, religiones, colores de piel, en fin, tantas diferencias que hacen del museo un encuentro cultural.

El término *mediación* fue un hallazgo importante para la sala Isla MyT Sésamo, dado que no había texto que documentara a los guías-mediadores cómo tenía que ser su ejercicio educativo. Sin embargo, se construyó el concepto que la definen como una acción pedagógica capaz de conectar a dos agentes (el usuario y el guía) a través de la construcción de contenidos y reflexiones.

Caracterizar al *mediador* fue otro gran descubrimiento, si bien para el Museo MyT es el guía que acompaña al usuario a descubrir el espacio, para esta tesis hablar del guía resulta uno de los ejes con más relevancia, pues en torno a él, se desarrolla la investigación. El mediador es la puerta de entrada del Museo, es el profesional educativo que facilita al usuario las herramientas para construir y deconstruir conocimiento, experiencias y sobre todo reflexiones.

La acción de *reflexionar* implica mucho más que solo explicitar conocimiento, es actividad transformadora, que permite deconstruirte, mirar qué sucede en el momento exacto y retornar hacia otro rumbo. Reflexionar fue lo primero que tuve que hacer durante la realización de esta investigación, pensar detenidamente es una tarea que me ha permitido profundizar en todas mis decisiones. Es una habilidad, y por tanto debe ser entrenada, y puesta a prueba mediante el ensayo y el error.

De acuerdo con Donald Schön se llegó a la conclusión que la reflexión es un pensamiento práctico que parte de un conocimiento que prepara el camino de la acción, es una tarea que, para llevarla a cabo de manera profesional o más elaborada, implica identificar tres niveles, ser conscientes de ellos y, sobre todo, aplicarlos en el momento específico. El planteamiento de Schön representa la alternativa perfecta para llevar a cabo una reflexión sobre la propia práctica educativa y enfocarse sobre todo en el nivel dos, en tanto permitirá al mediador ser consciente sobre los planteamientos en los que debe poner especial atención.

Se implementó un análisis FODA que recuperó, a través de la audiograbación de recorridos, el desempeño de tres mediadores. A continuación, se destacan los mayores descubrimientos del análisis:

- El logro más importante cumplió con el objetivo de brindar un panorama de lo que sucede en las salas del Museo, dejó al descubierto el quehacer pedagógico de los guías y brindó la pauta para identificar sus mayores fortalezas y debilidades.
- El resultado fue interesante al identificar que había mayores fortalezas que destacar, que debilidades. Esto representó un gran acierto, pues hay que reconocer que el personal del Museo cuenta con la formación profesional adecuada.
- En su mayoría, las técnicas y recursos que utilizan para desenvolverse son las apropiadas para llevar a cabo el ejercicio reflexivo.
- El resultado rebasó las expectativas, el supuesto de creer que porque uno tiene dificultades los demás también los tendrán, fue totalmente invalidado.
- Las amenazas en su mayoría tienen su origen en el exterior, es decir no dependen del mediador, sino de la organización del espacio y de las limitaciones físicas que el Museo tiene.
- Las oportunidades representan puntos estratégicos en los que el mediador debe prestar atención si lo que busca es tener éxito en su recorrido, ya que en su mayoría dependerá de su capacidad y talento para generarlos.

La realización de esta investigación cumple con el objetivo de brindar al espacio educativo un análisis y desprender de él herramientas con las cuales poder seguir mejorando. La selección de las características más comunes del análisis FODA, ofreció una perspectiva de lo que requería mayor atención para que el equipo de capacitadores pudiera definir líneas de acción. De esta manera el planteamiento de sugerencias cierra con éxito el objetivo deseado, ofreciendo al equipo de capacitadores del Museo opciones que bien podrían agregarse a la formación continua de los guías.

Pero también se abren nuevos caminos en los que se podría poner especial énfasis para mejorar aún más el servicio que se ofrece a los usuarios. Por ejemplo, existen diferentes cuestiones *que no se pudieron lograr* y me hubiera gustado identificar o realizar con mayor especificidad. Entre ellas destacan:

- Recuperar el testimonio de los usuarios que experimentaron el recorrido con cada uno de los mediadores participantes, pudo haber brindado un plus a la investigación. Saber qué fue lo que aprendieron, cómo fue su experiencia, qué fue lo que más les gustó, qué pueden poner en práctica una vez saliendo del Museo, a quién pueden ayudar a ser mejor después de su visita al Museo. Son tantas las cuestiones que pudieron realizarse para poder identificar cómo se desarrolló el ejercicio reflexivo con los usuarios. Obtener una perspectiva del recorrido desde el punto de vista del visitante, ampliaría aún más los puntos de partida y las aseveraciones que en este momento se logró tener.
- Integrar a más mediadores al análisis FODA. Llevar a cabo la audiogración con más participantes pudo haber ampliado el número de variantes en el análisis. Esta acción pudo haber puesto en desequilibrio el resultado obtenido, brindando probablemente mayores herramientas de dónde poder construir líneas de acción.
- Poder implementar alguna sugerencia de manera formal en el museo, a través de una capacitación. Llevarla a cabo de forma presencial o en línea. La

experiencia pudo representar un mayor alcance para la investigación y por supuesto para el equipo de mediadores.

Durante el desarrollo de esta tesis fueron presentándose distintos momentos que permitían visibilizar temas que bien pudiesen tener mayor representación o en su caso *se puede trabajar en otras investigaciones*.

- La *formación continua* de los mediadores es un factor que en su momento fue un tema relevante, y que permitió brindar razones para creer que de esa formación el mediador educativo pudiera obtener o no la capacidad de poder guiar los recorridos en el Museo. Es un tema que se relaciona, pero elaborar a partir de él un tema principal, desprendería interesantes hallazgos.
- Los *contenidos educativos de la sala Isla MyT Sésamo*. Este tema, brinda la posibilidad de crear una investigación enfocada en un análisis que pueda someter a escrutinio lo que se enseña dentro de las otras salas. Se relaciona con el tema, pero supone un trabajo distinto y adicional que requiere de una atención mucho más específica y analítica.
- Las *estrategias o métodos de enseñanza* que se implementan en el quehacer educativo del Museo fue otro aspecto importante que me pareció interesante poder trabajar con más claridad y precisión.

Para concluir me gustaría comunicar lo que ha representado la elaboración de esta investigación para mi vida personal y profesional. Sin duda alguna, arribar a este punto de mi formación profesional ha representado un gran reto, con dificultades y limitaciones, buenos y malos momentos. Mismos que me han motivado y recordado por qué debo continuar. Me queda claro que el factor “disciplina” me ha brindado la posibilidad de relacionarme íntimamente con la responsabilidad, y el dominio propio, dando como resultado el final de este trabajo de investigación.

La elaboración de esta tesis me permitió construir experiencias dentro del Museo Memoria y Tolerancia que me hicieron inclinar mi atención y apreciación hacia los espacios que transforman a través de sus mensajes y su aporte a esta sociedad.

Descubrí capacidad para la mediación educativa, aprendí a enfrentar retos que me provocaban miedo, vencí complicaciones que me desestabilizaban. Estreché relaciones con el equipo de trabajo del Museo y con los guías que participaron en mi investigación, a los que agradezco profundamente. Con mi asesora compartí, ideas, inquietudes y confusiones mismas que se fueron transformando en enseñanzas y aprendizajes que me llevo para mi vida profesional.

REFERENCIAS

- Agencia de la Calidad de la Educación [ACE]. (2018) *Estudio de las Interacciones Pedagógicas dentro del Aula*. Santiago de Chile. Recuperado el 01 de octubre del 2022 en: http://archivos.agenciaeducacion.cl/Estudio_de_las_interacciones_pedagogicas_FINAL.pdf
- Alonso, L. (1999). *Museología y Museografía*. Barcelona, España: Del Serbal.
- Bort, M. C. (2014). *La potencialidad del blog para el desarrollo del diálogo reflexivo: un estudio empírico en la Formación Profesional*. Tesis doctoral. Universidad de Lleida. Recuperado el 20 de mayo del 2022 en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/285630#page=215>
- Bueno M. (2019) *¿Qué es eso de la mediación cultural y de la educación no-formal?*. Recuperado el 20 de febrero del 2019 en: <https://bit.ly/2CxB9xE>
- Bustos, I. (2012). *La voz. La técnica y la expresión*. México: Paidotribo. Recuperado de: https://www.academia.edu/44158373/LA_VOZ_La_t%C3%A9cnica_y_la_expressi%C3%A9n_Bustos_S%C3%A1nchez_coordinadora_2a_edici%C3%B3n_revisada_y_ampliada_2
- Canto, J. M. (2002). *Dinámica de grupos. Aspectos técnicos, ámbitos de intervención y fundamentos teóricos*. S.L.: Aljibe. Recuperado de: <http://creson.edu.mx/Bibliografia/Licenciatura%20en%20Pedagogia/Repositorio%20Psicologia%20social%20y%20aprendizaje/Canto%20Ortiz%20Dinamica%20de%20grupos.pdf>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos [CIDH] (2019). *Principios sobre Políticas Públicas de Memoria en las Américas*. Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/decisiones/pdf/Resolucion-3-19-es.pdf>

- Consejo Internacional de Museos [ICOM] (2022a). *Definición de museos*. Praga: ICOM. Recuperado el 14 de septiembre del 2022 en: <https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>
- Consejo Internacional de Museos [ICOM] (2022b). *Qué es el ICOM*. Praga: ICOM. Recuperado el 14 de septiembre del 2022 en: <https://www.icom-ce.org/que-es-el-icom/>
- Consejo Internacional de Museos [ICOM] (2022c). *Misiones y objetivos*. Praga: ICOM. Recuperado el 14 de septiembre del 2022 en: <https://icom.museum/es/sobre-nosotros/misiones-y-objetivos/>
- Dewey, J. (1989). *Cómo pensamos. La relación entre pensamiento reflexivo y proceso educativo*. Barcelona, España: Paidós.
- García, A. (2010). *Las 9 musas, La inspiración*. *ActivArte*, Revista independiente de arte, teoría de las artes, pedagogía y nuevas tecnologías. 3; 11-17. Disponible en: <file:///C:/Users/best-/Downloads/Dialnet-Las9MusasLaInspiracion-4046380.pdf>
- Galbán, S.E. (2016). *Hacia una enseñanza reflexiva*. México: Trillas.
- González, C.X. (2012). Formación del pensamiento reflexivo en estudiantes universitarios. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4 (9), 595-617. Recuperado el 29 de abril del 2019, disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281022848005>
- Gutiérrez F. y Prieto C. (1992) *La mediación pedagógica*. Costa Rica: RNTC. Recuperado el 6 de marzo del 2019 en: <https://bit.ly/2FtjGZ8>
- Instituto Nacional de Antropología e Historia [INAH] (2019) *Lineamientos para las acciones pedagógicas de las áreas educativas en los museos, zonas arqueológicas y centros INAH del INAH*. México: SEP-INAH.

León A. (1990). *El Museo Teoría, Praxis y Utopía*. Madrid: Catedra.

López, A. (2003). *Cómo desarrollar habilidades reflexivas en educación física*. *Revista Digital*, 9 (66). Recuperado el 01 de mayo de 2019 en: <https://www.efdeportes.com/efd66/reflex.htm>

Museo Memoria y Tolerancia (2018). *Objetivos México: Memoria y Tolerancia*. Recuperado el 15 de octubre de 2018 en: <https://www.myt.org.mx/museo-ninos>

Museo Memoria y Tolerancia (2018). *Isla MYT Sésamo*. México: Memoria y Tolerancia. Recuperado el 15 de octubre de 2018 en: <https://www.myt.org.mx/museo-ninos>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2021). *Museos*. Recuperado el 13 de septiembre del 2022 en: <https://es.unesco.org/themes/museos#:~:text=Los%20museos%20son%20muc ho%20m%C3%A1s,a%2095.000%20en%20la%20actualidad>

Oña A. y Vega R. (2018). *Importancia del Análisis FODA para la elaboración de estrategias en organizaciones americanas, una revisión de la última década*. Universidad de la Fuerzas Armadas Espe. Quito, Ecuador. Recuperado el 21 de agosto de 2022 en: http://tambara.org/wp-content/uploads/2018/12/1.Foda_O%C3%B1a_final.pdf

Perrenoud, P. (2004). *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar*. México: Colofón.

Real Academia Española [RAE]. (2022). *Definición de museo* 23.^a ed., recuperado el 16 de septiembre de 2022 en: <https://dle.rae.es/museo>

Red de Sitios de Memoria Latinoamericanos y Caribeños [RESLAC]. (2022) *Quiénes Somos*. Recuperado el 19 de septiembre de 2022 en: <https://sitiosdememoria.org/es/quienes-somos/>

Remess Pérez, Miriam, & Winfield Reyes, Fernando N. (2008). *Espacios educativos y desarrollo: Alternativas desde la sustentabilidad y la regionalización*.

Investigación y Ciencia, 16 (42),45-50. Recuperado el 21 de Agosto de 2022.
ISSN: 1665-4412. en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67411270008>

Rico L. (2017) *Aportaciones a la museología y la mediación en museos*. México: UNAM.

Rusen, Jorn (2001). *Razón Histórica*. Brasilia. Universidad de Brasilia. Recuperado el 6 de marzo en: <https://www.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2014/02/10-PONENCIA-CARNOVALE.pdf>

Riquelme, M. (2016). *FODA: Matriz o análisis FODA- Una herramienta esencial para el estudio de la empresa*. Recuperado el 20 de mayo del 2022 en: <https://www.analisisfoda.com/>

Salazar M. (2016) *El museo como generador de tolerancia y respeto a las diferencias. El caso del museo Memoria y Tolerancia de la ciudad de México*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Recuperado el 18 de enero del 2019 en <http://132.248.9.195/ptd2016/junio/0746547/Index.html>

Schön, D. (1987). *La formación de profesionales reflexivos: hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones*. Madrid: Paidós.

Schön, D. (1998). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós.

Zepeda N. (2014) *Mediación en el museo (parte 2)*. *Nodo cultura*. Recuperado el 17 de marzo del 2019 en: <https://bit.ly/2UQrY2r>