



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Casa abierta al tiempo

UNIDAD XOCHIMILCO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

“ La falta de planeación como obstáculo en
el desarrollo de una organización: el
Programa de Educación Abierta Para
Adultos de la UAM-X ”

TRABAJO TERMINAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA

PRESENTAN:

ALBERTO GARCÍA JAVIER¹

BARROSO NAVA CÉSAR MANUEL²

ASESOR:

TOMAS CORTEZ SOLIS

¹Javix33@hotmail.com 5538039079

²Barrosocesar12@gmail.com 7471350861

Contenido

Introducción 2

Justificación 4

Planteamiento del problema 5

Preguntas de investigación 6

Objetivos 6

Marco teórico..... 7

 El PEAPA 8

 Que es el diseño organizacional..... 12

 Que es el clima organizacional 13

 La cultura laboral (Williams, 2013) 13

 Clima organizacional 16

 Psicología organizacional..... 0

Metodología 2

Trabajo de campo y análisis 3

Mapeo Organizacional 5

Resultados 7

 El clima organizacional 9

Conclusiones 17

Implicación 19

Bibliografía 21

Anexos 22

 Diarios de campo..... 22

 Entrevistas 27

Introducción

Las organizaciones en la actualidad se desempeñan dentro de un contexto sumamente dinámico y competitivo, producto del fenómeno de la globalización que se presenta en la sociedad, por lo cual dichas organizaciones experimentan diversos y constantes cambios y reestructuraciones que generan diversos obstáculos en su desempeño.

El caso mexicano no es la excepción, sin embargo en este caso particular existen otras problemáticas que se añaden a los obstáculos en el desarrollo de las organizaciones, por ejemplo el ámbito legal en cuanto al trabajo, la propia inseguridad y corrupción existentes en México, entre otras.

Para el desarrollo de este trabajo debe aclararse que el término “organización” -que se esclarecerá más adelante-, no hace referencia únicamente a empresas o compañías (coloquialmente hablando) si no como la palabra sugiere todos aquellos grupos humanos que ofrecen desde productos hasta servicios a la sociedad por medio de la transformación de recursos de toda clase, sin la necesidad de intercambios o transacciones monetarias, así una organización puede ser desde un hospital, un negocio familiar, una dependencia de gobierno, una escuela pública o privada, hasta grandes empresas; y con recursos nos referimos a todo lo necesario para ofertar dicho servicio, desde trabajo, capital humano, dinero e incluso recursos naturales.

Para sobrevivir en este contexto amenazante, las organizaciones deben estar en constante cambio, lo cual puede representar una gran ventaja o desventaja para la

misma dependiendo de la planeación y previsión de dichos cambios, sin embargo es una realidad que quienes suelen ser afectados en mayor medida acaban siendo no solo quienes forman parte del capital humano de las organizaciones, sino entre ellos los que son “más vulnerables” la fuerza de trabajo en general, quienes sufren desde despidos y maltratos hasta subempleo o bien deben trabajar bajo deplorables condiciones laborales, todo esto para que las organizaciones puedan sobrevivir en sus respectivos contextos.

Debido a estas situaciones nos parece importante la cultura de la planeación, y con ello llevar a cabo periódicamente lo que en la psicología organizacional se conoce como “diseño organizacional” lo cual no es sino la planeación de los cambios necesarios de una organización con la mayor eficiencia posible, es decir, asegurar la supervivencia de una organización planeándola de forma en que se reduzcan las afectaciones al máximo para dicha organización; buscamos con esto plantear una alternativa llamativa para las organizaciones mediante la cual podamos reducir las afectaciones para sus miembros.

Para ello nos planteamos el uso de un concepto primordial de la psicología organizacional; “el clima organizacional” el cual sin embargo buscamos utilizar de una manera distinta a la habitual, ya que el diagnostico de clima laboral suele construirse con base en test, con una perspectiva orientada hacia la productividad, sin embargo nos pareció que este concepto nos puede brindar una perspectiva muy amplia y detallada de los distintos aspectos de una organización si es construido a través de herramientas cualitativas tales como la observación participante y la

entrevista, a través de las cuales también podríamos priorizar las problemáticas emergentes del propio discurso de los miembros de la organización.

Justificación

Para este trabajo elegimos una perspectiva organizacional ya que buscamos implementar los resultados en todas las organizaciones posibles dentro del contexto mexicano para mejorar su desempeño y reducir las afectaciones a los trabajadores en general, así la perspectiva organizacional nos resulta sumamente útil y practica por sus conceptos y herramientas orientados al análisis de una organización; además de ser una perspectiva ya conocida por las organizaciones lo que le brinda cierto atractivo ante ellas.

Elegimos el “PEAPA” debido a la accesibilidad y cercanía, lo cual nos permitió realizar un trabajo de campo mucho más profundo durante el periodo de realización de este trabajo, también porque como tal cumple con todas las características para considerarlo una organización en sí y debido también a que desde su comienzo se ha visto afectado directa o indirectamente por el contexto cambiante que mencionamos anteriormente el cual lo ha llevado a constantes reestructuraciones una de ellas muy reciente a la realización del presente trabajo.

Planteamiento del problema

El PEAPA es un programa institucional que se creó para satisfacer la necesidad social de acreditar la educación básica de la plantilla de trabajadores de la UAM-X a través de la escuela abierta de la SEP, en el PEAPA se ofrecían asesorías a los trabajadores de la UAM para que estos pudieran presentar y aprobar sus exámenes de educación abierta ante la SEP, sin embargo con el pasar del tiempo los usuarios que requerían de este servicio dejaron de ser un su mayoría trabajadores de la UAM, convirtiéndose el grueso de usuarios en jóvenes interesados en acreditar el nivel medio superior, por lo que el programa obedeciendo a esta demanda, centro sus esfuerzos únicamente en el nivel medio superior; sin embargo poco a poco el número de usuarios del programa fue decreciendo hasta que en el último periodo bajo esta modalidad tuvo un total de 4 usuarios inscritos de los cuales asistían en promedio 2 a las asesorías programadas, por esta razón el programa se planteó modificar su servicio de asesorías de educación abierta a ofertar un curso para la certificación del nivel medio superior a través del examen EXACER que ofrece el colegio de bachilleres.

Sin embargo al carecer de una planeación explícita el programa ha experimentado problemáticas que dificultan el desarrollo de su labor en la oferta de dicho servicio, por lo cual nos parece imperante implementar el diseño organizacional.

Preguntas de investigación

¿De qué manera influye el diseño organizacional, en el desempeño de una organización?

¿Cómo puede la planeación mejorar el servicio que ofrece el PEAPA?

¿Cómo enfrentar las problemáticas del PEAPA a través del diseño organizacional?

Objetivos

-Objetivo general

Mejorar el desempeño de la organización “PEAPA” a través del diseño organizacional y el diagnóstico de clima organizacional, logrando un clima de bienestar para sus miembros.

-Objetivos particular (es)

-Familiarizarnos con la organización y sus procedimientos operativos, así como conocer y entrevistar a sus miembros

-Realizar entrevistas grupales a los miembros de la organización

-construir un diagnóstico de clima organizacional para obtener un panorama general de la organización así como de sus principales problemáticas.

-llevar a cabo la estructuración adecuada de la organización de acuerdo a las propuestas del diseño organizacional necesario para mejorar el desempeño de la organización.

-Atender las problemáticas más preocupantes para los miembros de la organización para lograr un clima de bienestar en ella.

Marco teórico

¿Qué es una organización?

Las “organizaciones” desempeñan funciones de vital importancia en el mundo, casi todo conjunto humano puede considerarse como una organización, y es la forma mediante la cual las personas realizan las actividades que desean, sin embargo las organizaciones como tal son “intangibles” es decir no podemos ver o mostrar como tal un objeto, cosa, conjunto de personas o lugar que sea por sí mismo una organización, así para estudiar las organizaciones es necesario tener en cuenta sus características y sus distintos aspectos.

En esencia “una organización es una herramienta que utilizan las personas para coordinar sus acciones con el fin de obtener algo que quieren o valoran” (Jones, 2008:2) podemos decir así que las organizaciones surgen en respuesta a las necesidades de una sociedad; que se transforman, nacen o mueren dependiendo de dichas necesidades, y su principal objetivo es satisfacerlas a través de la oferta de bienes, productos y/o servicios.

Estos bienes y servicios se consiguen a través de la transformación de los recursos a los que una organización tiene acceso, recursos de todo tipo, desde recursos naturales y materiales, monetarios y hasta recursos humanos, los servicios o productos que la organización genera satisfacen necesidades sociales y producen

algún tipo de ganancia, no necesariamente monetaria que le permite renovar y/o acceder a nuevos recursos para continuar con sus actividades.

El PEAPA

El Programa de Educación Abierta para Jóvenes y Adultos en la UAM-X nace en el mes de octubre de 1977 como un proyecto de servicio social cuyo nombre “Primaria y Secundaria para Trabajadores de la UAM-X” señalaba su intención de origen. La idea de entonces formaba parte de un proyecto político-laboral del que participaban tanto trabajadores sindicalizados –académicos y administrativos–, como alumnos de la primera generación constituidos –algunos de ellos– en una organización estudiantil, Unión de Estudiantes Democráticos, UED, vinculada a los partidos de izquierda de esa época (principalmente el partido comunista).

Desde sus inicios se planteó que el Programa atendiera, además de los trabajadores de la universidad que lo requirieran, a todos aquellos adultos que se acercaran a él. Así que entonces, ingresaron amas de casa, trabajadoras domésticas y algunos trabajadores sindicalizados (hombres y mujeres), incluyendo a varios que demandaban alfabetizarse.

Durante su primera década de vida ofreció un sistema de asesorías para cursar los niveles de primaria, secundaria y, posteriormente, de preparatoria, en la modalidad de sistema abierto dirigido a una población de adultos, constituida principalmente por los trabajadores administrativos de la UAM-X y, en segundo término, por los vecinos de las comunidades cercanas.

A finales de los años noventa, los jóvenes que masivamente se incorporaron como usuarios del PEAPA desplazaron a los adultos que eran los usuarios originales, se apropiaron del proyecto y éste se modificó de acuerdo a sus necesidades, tanto en su estructura organizativa y funcionamiento, como en el sentido de su actividad. Los niveles de primaria y secundaria desaparecieron debido a que la demanda se concentró únicamente en el nivel de bachillerato. Fue necesario diseñar una planeación distinta de los cursos, reduciendo su duración de cinco a dos meses e incrementar el número de cursos, de dos a cuatro al año. También se amplió una hora el horario de las asesorías, de 1 a 4 de la tarde, en lugar del horario que existía anteriormente, de 2 a 4. Los educadores (llamados asesores) son estudiantes universitarios de diferentes licenciaturas de la UAM y UNAM (a partir de 2015) que realizan su servicio social contribuyendo con su práctica a la tarea de formación de sus alumnos (jóvenes usuarios).

Sin embargo en Noviembre de 2017 fecha en la cual los usuarios asistentes disminuyeron hasta un punto preocupante para el programa, a partir de esta fecha comenzó a gestarse la idea de modificar la modalidad de servicio del PEAPA, así aprovechando la reciente creación de la Certificación por evaluaciones parciales (EXACER) mejor conocido como “examen global Colbach” con el cual es posible la acreditación del nivel medio superior en un solo examen, se inició un nuevo servicio a partir de Enero del 2018 en el cual se inició la impartición de “asesorías” correspondientes a las áreas que el examen Colbach requería; a través de esta nueva modalidad se renovó el interés en el servicio ofertado por el PEAPA que

atiende esencialmente la misma necesidad pero que tiene sutiles diferencias como la rapidez en la acreditación y un mayor rango de demanda; sin embargo esta nueva modalidad planteo cambios estructurales importantes, por ejemplo el hecho de que se convirtió en un servicio autónomo, es decir no relacionado con el registro y la aplicación del propio examen de certificación, el cambio en los tiempos de los cursos así como la modificación de los contenidos de los mismos y con esto un cambio en la plantilla de asesores; también un cambio en los requisitos de inscripción, todo lo cual supone también un cambio en la estructura administrativa del programa.

Podemos decir entonces que el PEAPA como organización surge de la intención de satisfacer una necesidad de una gran parte de la plantilla laboral de la UAM-X, empleados de bajo rango dentro de la institución, esta necesidad era la validación o acreditación de sus estudios de nivel básico (primaria y secundaria). Aunque las motivaciones eran probablemente muy variadas dada la magnitud del proyecto, lo que era bastante claro era la existencia de una necesidad que requería atención para satisfacerse.

Es en este momento en el que un grupo de personas, entre los que había profesores, personal administrativo, y estudiantes de la misma universidad, decidió reunirse para plantear como trabajar con esta necesidad, plantear una metodología de intervención y atención a la misma y un proyecto a largo plazo, puesto que dentro del planteamiento se vislumbraba como una problemática social más allá de la generación que lo demandaba. Es aquí, bajo estas condiciones de congregación y

planeación que el PEAPA deviene como una organización, conformada por las personas interesadas en atender la problemática anteriormente planteada.

Esto alude directamente a la labor de la universidad, que es fundamentalmente social, ya que si miramos atrás, durante la fundación de la UAM-X se plantea como una institución, que desde la ubicación geográfica de las instalaciones, la oferta educativa, el desarrollo de los planes de estudios y los planteamientos éticos van dirigidos a la atención de las problemáticas sociales. Que es justo la intención del PEAPA, y que se hace aún más notable cuando se decide que no solo se atenderá a los trabajadores de la universidad, y se abre el programa a personas externas a la institución como vecinos de las colonias y asentamientos cercanos, como el pueblo de Xochimilco.

El PEAPA como organización podría explicarse así:

Es una herramienta que busca satisfacer la demanda de educación de la población, mediante la oferta de un servicio de asesorías, que es el resultado de la transformación de los recursos materiales proporcionados por la UAM-X y los recursos humanos (asesores) que buscan su liberación de servicio social y cuya ganancia radica en la obtención de resultados favorables de los usuarios en sus exámenes de certificación, lo cual valida la labor del programa y le posibilita el acceso a los recursos que proporciona la universidad, sin embargo al no contar con una adecuada y constante planeación las condiciones bajo las que trabajan los miembros del programa suelen ser inesperadas y sumamente exigentes por

periodos de tiempo considerables, además de que los procesos de ejecución resultan ser sumamente caóticos, todo esto dificulta fuertemente la labor del programa.

Que es el diseño organizacional

El diseño organizacional se refiere en general a la planeación del funcionamiento y la distribución de la estructura de una organización; la estructura de la organización se refiere a la forma en que se dividen los trabajos y tareas o bien el grado de especialización o diferenciación, la estructura se modifica de acuerdo al crecimiento de dicha organización, y este crecimiento estará en función del desempeño de ella dentro de su ambiente.

Existen tres principales preocupaciones en el diseño organizacional, "... vincular y coordinar las actividades organizacionales... determinar quién tomará las decisiones... decidir qué tipos de mecanismos son los más apropiados para controlar tareas y papeles específicos" (Jones, 2008:94)

Jones (2008) propone una clasificación básica de tipos de estructura organizacional:

-Estructura mecanizadas, donde se pretende que las personas actúen de manera predecible, es decir la toma de decisiones se encuentra centralizada, este tipo de estructuras operan de manera vertical y descendente, así la toma de decisiones se torna lenta pues requiere de supervisión cercana y constante además de autorización de los superiores; aquí las tareas suelen estar relacionadas directamente a una persona, es decir están fuertemente especializadas y diferenciadas.

-Estructuras orgánicas, en este tipo de estructuras la toma de decisiones se encuentra descentralizada, su manera de operar es más flexible por lo que promueve que las personas puedan adaptarse rápidamente a los cambios; en este tipo de organizaciones las tareas están relacionadas a una persona sin dejar de lado la posibilidad de que desarrollen distintas tareas y habilidades es decir existe un tipo de especialización grupal.

No debemos entender esta clasificación de una manera rígida, sino como un espectro donde estos dos tipos corresponden a los dos extremos de un espectro dentro del cual se encontrarían las estructuras organizacionales existentes.

Que es el clima organizacional

Para entender el clima organizacional, es necesario también abordar el concepto de cultura laboral, ya que ambos van de la mano en el desarrollo de la organización.

La cultura laboral (Williams, 2013)

Es el contexto dentro del cual se desenvuelve la actividad de una organización, este contexto puede entenderse como el sistema social, donde existen leyes, valores y costumbres. La cultura organizacional sería el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los elementos dentro de la organización o que de alguna forma participan en ella, por lo tanto la cultura laboral puede otorgar una identidad organizacional, y cumple o facilita algunos de los procesos de integración a la organización, además de representar un modo de entendimiento de los procesos internos y también brindar motivación a los elementos de la organización.

La cultura laboral se relaciona a las reglas y protocolos de funcionamiento de una organización: planes estratégicos, misión, visión, objetivos, valores, procedimientos para reclutar, toma de vacaciones, ascensos, ausencias.

La cultura incluye tabúes, costumbres, creencias y sentimientos colectivos, que se transmiten entre los miembros de la organización y generan una suerte de arraigo, por esta razón la cultura laboral suele ser un aspecto sumamente difícil de modificar.

Algunos aspectos donde se puede observar la cultura laboral suelen ser:

1. Innovación y asunción de riesgos
2. Atención a detalle
3. Orientación a resultados
4. Orientación a las personas
5. Orientación al equipo
6. Energía y estabilidad

Es crucial el entendimiento de la cultura laboral ya que al cumplir todas las funciones anteriormente dichas al interior de una organización podemos decir que a través del entendimiento de la cultura laboral se puede tener una idea de la configuración de la organización y del clima organizacional particular de la misma.

Sin olvidar la complejidad de la realidad social y teniendo en cuenta que las clasificaciones son herramientas que encasillan, tomaremos en cuenta la clasificación que propone Williams (2013) en cuanto a los tipos de cultura laboral

como referente y herramienta de sistematización evitando utilizarla de una manera reduccionista;

-Cultura burocrática la organización valora la formalidad, las reglas, procedimientos de operación establecidos como norma. Las tareas, responsabilidades y autoridad están claramente definidas para todos los empleados.

-Cultura de clan, la organización valora la tradición, la lealtad, el compromiso personal, existe un extenso proceso socialización, se resalta el trabajo en equipo, la autoadministración y la influencia social son atributos importantes. Los miembros reconocen una obligación que va más allá del sencillo intercambio de trabajo por un sueldo. El compromiso de largo plazo del individuo con la organización (lealtad) es intercambiado por el compromiso de largo plazo de la organización con el individuo (seguridad). En una cultura de clan, los integrantes comparten el orgullo de ser parte de la membresía.

-La cultura emprendedora tiene por lema la innovación, tiene un gran compromiso con la experimentación y con el estar a la vanguardia, se caracteriza por la creatividad, dinamismo y la toma de riesgos, los miembros de estas organizaciones sienten libertad en toma de decisiones, iniciativa individual y flexibilidad, se les fomenta continuamente el crecimiento, se les estimula y recompensa bien.

-La cultura de mercado se caracteriza por el logro de objetivos mensurables y exigentes, especialmente aquellos que son financieros y se basan en el mercado. Una competitividad enérgica y la orientación hacia las ganancias prevalecen en toda la organización. Las relaciones entre el individuo y la organización son en base a

contratos, es decir, previamente se establece un acuerdo sobre las obligaciones de cada parte. En este sentido, la orientación de control es formal y muy estable. Una cultura de mercado no ejerce mucha presión sobre los miembros de la organización.

Clima organizacional

El “clima organizacional” se refiere a la percepción del personal en cuanto a la organización en general según Koys y Cotiis (Williams, 2013) Para abordar el clima laboral propiamente debe considerarse la percepción del personal de una organización en 9 principales aspectos:

1. Autonomía
2. Confianza
3. Cohesión
4. Presión
5. Apoyo
6. Reconocimiento
7. Justicia
8. Innovación
9. Satisfacción

Y además se conforma de dos dimensiones, una individual y otra grupal así el clima laboral representa un indicador de la cultura laboral que es el contexto en el que se desarrollan las interacciones que construyen el clima, entonces podemos decir que ambos conceptos intentan describir y explicar las relaciones entre personas de un grupo inmersas en algún tipo de situación o experiencia común.

Existen 4 tipos de aproximación para el estudio del clima organizacional: (Gonzales, 1999)

1.-estructural, el clima organizacional se forma debido a que los miembros se encuentran bajo características organizacionales comunes por lo tanto tienen percepciones similares.

2.-Perceptual, cada individuo responde a las situaciones de manera distinta dependiendo de sus recursos personales así el clima describe características que cada individuo procesa individualmente.

3.-Interactiva, la interacción de los miembros de una organización genera percepciones compartidas.

4.-Cultural, se considera el impacto de la cultura organizacional en los procesos de interacción de los miembros y por lo tanto en su percepción (clima organizacional).

Psicología organizacional

La psicología organizacional es un área especializada de la [psicología](#) cuyos antecedentes más inmediatos son la [psicología industrial](#) y la [psicología social](#). Es una disciplina que estudia la [organización](#) con el objetivo de resolver problemas concretos que aparecen en ella. Su finalidad principal se resume en dos objetivos: - mejorar el rendimiento y la productividad.

-potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de quienes participan de una organización.

Podríamos entender el auge de la psicología industrial debido al interés del reclutamiento especializado en las distintas ramas militares durante la segunda guerra mundial, se produjo un amplio y profundo interés en la investigación de la psicología industrial; además producto también de la segunda guerra mundial, más específicamente de su conclusión se generó una amplia preocupación en el entendimiento de la organización, las condiciones laborales, entre otras cosas, todo esto debido a que cuando todos los puestos de trabajo generados por la segunda guerra mundial, al término de la misma genero un regreso masivo de personas a la vida laboral cotidiana, sin embargo quienes regresaban de la guerra a incorporarse al mercado laboral presentaban una tendencia hacia ciertos malestares además de los constantes paros laborales.

Así en los años 60 cambia el nombre de la psicología industrial a “psicología industrial y organizacional” a la par de la preocupación principal de la disciplina que al inicio era la evaluación y clasificación de habilidades y aptitudes personales orientadas a la productividad, que ahora también incluía el entendimiento organizacional en una dimensión más allá de la individual para atender las problemáticas de la época.

Sin embargo a pesar de este marcado cambio la preocupación por las problemáticas que aquejan a los participantes de las organizaciones están orientadas aun a la mera supervivencia de la organización y la productividad de la misma, así sus principales herramientas para la construcción de datos son la aplicación de test y encuestas las cuales tienen un marcado sesgo hacia la productividad como ya se ha mencionado antes, por esta razón los datos obtenidos mediante estas herramientas ofrecen un panorama bastante cerrado sobre las problemáticas de la organización, además de

que su uso, en países como México, se llevan a cabo mediante el uso de adaptaciones de los test originales que son contruidos en contextos radicalmente distintos al mexicano, por lo que suelen priorizar problemáticas distintas; por esta razón planteamos el uso de entrevistas abiertas y observación participante que nos permiten observar y priorizar las problemáticas cuya atención es más urgente, según las personas que forman parte de cada organización en particular.

Metodología

Durante la realización de este trabajo trabajamos con un grupo de sujetos muy heterogéneo, tanto en edades, como en otros aspectos como el socioeconómico, sin embargo algo que tienen en común es el hecho de ser estudiantes universitarios, ya sea de maestrías, licenciaturas e incluso de universidades distintas a la UAM-X a la cual pertenece el programa u organización en cuestión; como ya se ha mencionado con anterioridad las razones para la elección de campo son variadas desde la accesibilidad y sus características como organización que nos permitieron un rápido, y amplio acceso a ella, hasta el tiempo y cercanía que nos permitieron la realización de un trabajo de campo en profundidad, sin embargo la principal razón es el hecho de que la organización había experimentado poco antes al inicio de este trabajo una reestructuración profunda que estaba afectando su desempeño como organización en la oferta de un servicio a la sociedad, por lo cual nos pareció un campo sumamente propicio para la realización de este trabajo.

Para la construcción de datos de análisis en particular optamos por una herramienta de la psicología organizacional, el “diagnóstico de clima organizacional” sin embargo para llevarlo a cabo a diferencia de lo que suele acostumbrarse que es el uso de test,

utilizamos herramientas de corte cualitativo, observación participante, entrevistas abiertas y entrevistas grupales, lo cual nos permitió tener un panorama más amplio de la organización y de las problemáticas que enfrenta la organización en sí.

Con este amplio panorama podemos entonces plantearnos la tarea del diseño organizacional para eficientar el servicio que ofrece el PEAPA y con una correcta planeación mejorar el ambiente organizacional en el cual trabajan quienes están inmersos dentro de la organización.

Las observaciones se llevaron a cabo dentro del cubículo donde se gesta fundamentalmente la labor operativa del programa así como dentro de las “clases” que se imparten por parte de dicho programa hacia los usuarios del mismo, así como en las juntas de trabajo y las juntas de información con los coordinadores del PEAPA.

Las entrevistas se plantearon de manera grupal con los participantes de la organización, con una duración de 90 minutos aproximadamente, con el material obtenido de estas herramientas construir la imagen del clima organizacional del PEAPA para una síntesis y fácil manejo del conjunto de datos dentro del análisis, así como el resaltar las principales problemáticas que enfrenta la organización; basado en lo cual podemos plantear la idea del diseño organizacional.

Trabajo de campo y análisis

Durante el transcurso de este trabajo notamos que la organización PEAPA experimenta diversas dificultades en el desempeño de su labor al realizar la

transformación de sus recursos en un servicio y a si mismo al momento de ofertar su servicio a la sociedad, en general estas dificultades son de naturaleza operativa y podrían explicarse:

Primero, por la carencia de una estructura claramente definida, por lo cual se dificulta la toma de decisiones y la división y ejecución de tareas; sin embargo podemos decir que su estructura está más orientada hacia el tipo de estructura orgánica, lo cual termina dificultando su relación con la institución UAM-X cuyas formas de trabajo son sumamente mecanizadas y burocráticas.

Segundo, y relacionado fuertemente a la estructura es la carencia de un orden jerárquico claro entre los miembros de la organización; lo cual genera la delegación de responsabilidades hacia los directivos del proyecto.

Tercero, el estilo de dirección por parte de los coordinadores resulta ser sumamente libre y ambiguo, pareciera a simple vista que la dirección presta poca atención a los procesos internos de la organización y se centra más en las relaciones externas entre las organizaciones PEAPA y UAM-X.

Cuarto, la inexorable inexperiencia de la organización al ofertar un servicio completamente nuevo sin una adecuada planeación y/o diseño organizacional respecto a la reestructuración que se llevó a cabo al cambiar la necesidad que buscaba satisfacerse en la sociedad.

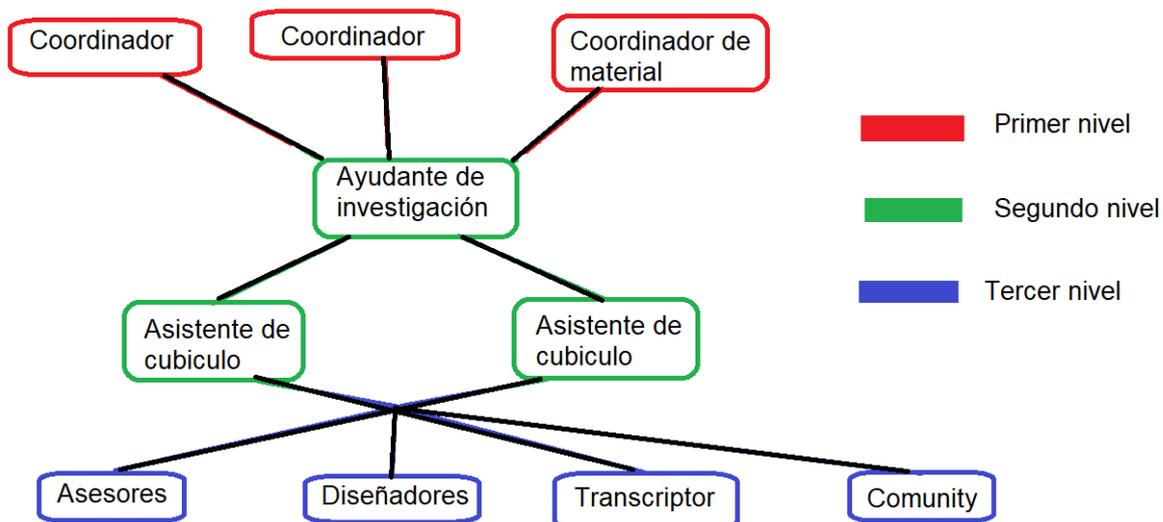
Con esto podríamos decir que las necesidades de la organización requieren primordialmente para enfrentar estas problemáticas una tarea de “mapeo” organizacional, con esto buscamos entender la forma en que la organización opera al transformar los recursos y ofertar su servicio, así como su tipo de estructuración; esto con el objetivo de tener un registro explícito de la estructura de la organización y poder

identificar los puntos de los cuales surgen y/o podrían enfrentarse las dificultades en su operación.

Así teniendo todo en claro podríamos hablar del diseño organizacional o mejor dicho re-diseño organizacional, con lo cual mediante su implementación buscamos mejorar las condiciones de trabajo en las que los participantes de la organización están inmersos.

Mapeo Organizacional

Esencialmente el PEAPA cuenta con 3 niveles de jerarquía, el primero de ellos está compuesto por 3 coordinadores, dos a los que denominamos operativos y uno encargado de los materiales necesarios para las actividades de la organización, estos 3 a su vez mantienen comunicación con el ayudante de investigación quien junto a los dos asistentes de cubículo conforman un segundo nivel de jerarquía, los cuales son responsables en el terreno de la propia organización, en general sobre el ayudante de investigación recae la responsabilidad de las acciones y decisiones ejecutadas en la organización misma, en un tercer nivel se encuentran los asesores quienes ofrecen el servicio de la organización directamente a los usuarios; en este nivel encontramos también a diseñadores transcritores y los encargados de la publicación de convocatorias e información; estos 3 niveles se ilustran a continuación:



Resulta también importante entender y clasificar las tareas de la organización.

Primer nivel:

- Llevar a cabo con la UAM, los trámites necesarios para la entrega de materiales
- Mediar los permisos para el uso de espacios de la universidad por parte del PEAPA
- Supervisar las actividades del PEAPA
- Supervisar, aprobar y revisar los tramites de servicio social de los participantes de la organización

Segundo nivel

En este nivel se llevan a cabo las tareas que denominamos operativas.

- Coordinar el diseño y publicación de convocatorias e información
- Levantar inscripciones de usuarios, asesores y otros asistentes
- Gestionar trámites de servicio social
- Gestionar trámites de materiales necesarios para el desempeño del servicio que oferta el PEAPA

- Coordinar el armado, publicación y corrección de horarios del curso
- Coordinar las actividades del o los grupos de usuarios y asesores
- Atender y brindar información a la población interesada en el servicio
- Recopilar, armar y revisar exámenes de simulación
- Buscar, entrevistar y seleccionar el personal para colaborar con la organización
- Aplicación y evaluación de exámenes

Tercer nivel

Este nivel al cual denominamos de terreno lleva a cabo las actividades directas con los usuarios y/o público interesado en el servicio.

- Revisión de guías
- Preparación e impartición de asesorías

Cabe señalar que esta no es una clasificación reduccionista, es realizada e ilustrada con la intención de que sea más sencillo registrar el presente trabajo, sin embargo en las labores del día a día dentro de la organización, estas tareas pueden mezclarse e incluso llevarse a cabo por una figura distinta a la aquí retratada no obstante idealmente así es como se encuentran divididas las actividades de la organización.

Resultados

Como resultado de nuestra extensa estadía dentro de la organización nos encontramos con que los principales problemas de la organización se dan en el ámbito operativo, es decir en la manera en que se ejecutan las actividades, como ya se ha mencionado antes nos parece derivado de

-la inexperiencia en la oferta de un servicio distinto al que se ofrecía en un principio.

-la premura del tiempo en el que se instauró el cambio en esta oferta.

-la falta de planeación organizacional en cuanto a dicho servicio.

Estos tres principales puntos íntimamente relacionados al diseño organizacional, como ya mencionamos antes el clima organizacional orientado principalmente hacia los procesos externos por parte de la dirección y alimentado por la ambigüedad de jerarquización, comunicación y estructura en general, resulta un clima sumamente relajado, plagado de una falta de responsabilizarían o bien de un desconocimiento de las propias tareas a realizar de cada individuo. Esto sucede nos parece debido a la cultura en la que está inmersa la organización una cultura similar a la descrita como cultura de clan, sin embargo esto presento sobre todo en el discurso, donde se adoptaba por la mayoría de los miembros una posición idealista, comprometida socialmente con la labor universitaria y preocupada por la realidad social del contexto en el cual se desenvuelve la organización; sin embargo en el ámbito práctico y operativo existen ciertas actividades en las cuales nos parece no se reflejaba dicho compromiso más allá del discurso, esto nos parece derivado de:

-La ambigüedad en la jerarquización, muchas de las actividades se veían detenidas debido al desconocimiento de a quien corresponden o quien debía tomar la decisión sobre dicha tarea, he ahí un destello de una cultura burocratizada en la cual las tareas no se llevan a cabo si no hay un esquema de acción bien definido.

-La falta de comunicación eficaz, la naturaleza “amistosa” de las labores dentro de la organización generan confusión sobre las tareas, obligaciones y responsabilidades de cada integrante, clamando por la autonomía y responsabilidad de cada integrante las tareas se encuentran asignadas en su mayoría de manera superflua, invisible y

tacita, sin un sustento material de ellas ni un esquema de acción bien definido, lo cual genera la posibilidad de incumplimiento.

-la naturaleza de la organización, la posibilidad de que la organización exista aun si no tiene éxito en la oferta de su servicio juega un papel primordial en su funcionamiento, ya que esto además de posibilitar el punto anterior dificulta la posible existencia de una sanción ante el incumplimiento de las tareas y responsabilidades de cada miembro.

El clima organizacional

Respecto a los nueve puntos propuestos para el análisis del clima organizacional encontramos que todos y cada uno de los miembros de la organización a pesar de estar actuando bajo una jerarquía conocida aunque ambigua, gozan de una amplia autonomía en cuanto a la toma de decisiones y asunción de riesgos; respecto a la confianza en tanto a la dirigencia como entre los propios miembros notamos una clara dificultad para el trabajo en equipo, las cuales se ven reflejadas en las interacciones quincenales, donde surgen problemáticas provenientes desde la diferencia en la formación académica, como de ideales, opiniones o simple desconocimiento; esta última condición provoca una débil cohesión de los participantes de la organización los cuales se encuentran fragmentados en pequeños grupos de los que pudimos distinguir al menos 5 grupos distintos en una organización conformada por 18 personas; Las opiniones entre los participantes de la organización suelen coincidir en que las actividades suelen ser relajadas y laxas, con poca exigencia, sin embargo el trabajo en el cubículo solía ser muy fluctuante desde momentos muertos entre los tramites que debido a las circunstancias del cubículo nada podía hacerse hasta momentos en que las actividades resultaban en una fuerte presión para terminar las tareas que no habían sido entregadas en tiempo para solventar esos fallos; a pesar

de que la dirección intentaba responder a las necesidades de los miembros de la organización con cierto grado de consideración, en general en el discurso no solía destacar una cultura de apoyo hacia quienes conformaban la organización; además de existir una forma de otorgar reconocimiento por las labores de una forma crítica que en general buscaba resaltar los puntos negativos de las labores suavizando la crítica con un breve reconocimiento al trabajo bien hecho; lo cual al término de este trabajo parecía estar promoviendo una suerte de inconformidad respecto a la justicia imperante dentro de la organización; sin embargo siempre es bien recibida la innovación que facilite el desempeño de la labor de la organización; por último existe una proliferación de la información correspondiente a los resultados de la organización.

Así podemos decir que dentro del PEAPA existe un clima organizacional un tanto ambiguo y sumamente difícil de clasificar de una manera rígida, sin embargo entendiendo esto podemos ver que la mayoría de las percepciones y opiniones recogidas en la búsqueda de este clima organizacional revelan las problemáticas de la organización misma.

Como ya mencionamos antes de las problemáticas de la organización las que influyen directamente en ella provienen de la estructuración directa de la misma; entonces nos parece relevante clasificar las problemáticas que enfrenta la organización, en 3 grandes categorías:

-Problemáticas internas, son todas aquellas que tienen que ver con la interacción de los miembros de la organización entre sí y la realización de sus tareas y trabajos.

-Problemáticas externas, son todas aquellas que enfrenta la organización al relacionarse con su contexto, en esta categoría podríamos definir 2 subcategorías,

Problemáticas externas propias, que serían en las cuales la organización PEAPA debe interactuar con otras organizaciones para poder desempeñar su labor y ofertar su servicio, estas problemáticas afectan directamente al PEAPA, pero este tiene también injerencia directa sobre ellas.

Problemáticas externas ajenas, son todas aquellas provenientes del contexto que pueden o no afectar directamente al desempeño del PEAPA, pero ante las cuales dicha organización no tiene una injerencia directa, tales como: La deserción escolar, planes de estudio de la SEP entre otras, estas son en general de corte estructural y corresponden al contexto mexicano en general.

-Problemáticas operativas, por ultimo esta clasificación alude a las problemáticas surgidas de la manera en que se llevan a cabo las tareas y trabajos de la organización, y de las problemáticas surgidas de ello.

En sus respectivas clasificaciones agrupamos las principales problemáticas para la organización;

Operativas

-Exámenes, los exámenes que propone el curso (servicio) representan distintos problemas, primero la recopilación de preguntas, resulta complicado porque la mayoría de los asesores que son quienes hacen dichas preguntas no suelen enviarlas a tiempo, además de esto las envían en formatos muy variados lo cual representa muchas dificultades al unificarlas en un mismo formato, además el procedimiento

necesario para la impresión de los exámenes es sumamente burocrático, consiste en conseguir algunas firmas que autoricen la impresión llevar al área de trabajo correspondiente y después entregar acuses del trabajo en cuestión, este proceso de impresión suele tomar entre 2 y hasta 5 días; aunado a las otras dificultades del examen solía tomar al menos 6 días llevar a cabo un examen, por lo que los primeros exámenes aplicados en el curso se imprimieron de formas alternativas ajenas a la organización. Dicha acción representaba una presión extra en quienes se encargan de imprimir y aplicar el examen además de trabajo fuera de los horarios de la organización e incluso pérdidas monetarias; estas repercusiones concuerdan con nuestro planteamiento de que cuando una organización no prevé efectivamente los cambios adaptando de manera oportuna su estructura los miembros de la organización deben sufrir las consecuencias para que dicha organización, continúe a flote.

+Propuesta: para enfrentar esta problemática se propusieron y aplicaron las siguientes medidas;

1. crear un instructivo en línea sobre cómo dar el formato único, pues por fallas de comunicación y poca claridad en la distribución de tareas algunos asesores no sabían lo que tenían que hacer y ninguno sabía como tenía que hacerlo, con esto se pretendían solucionar las problemáticas de tiempos de entrega y homologación de formatos, para agilizar la manufactura del examen; sin embargo existe una resistencia dentro de la organización que no permitió superarlas del todo sin embargo se percibe una gran agilización del procedimiento.
2. Diseño de un protocolo bien establecido para la impresión del examen y cambio del mecanismo de reproducción, es decir se planteó en lugar de

tramitar la impresión de los exámenes elegir un mecanismo distinto que ofrece la Universidad al PEAPA el cual es el fotocopiado, en el protocolo se detalla el procedimiento de fotocopiado; esto último reduce el tiempo mínimo requerido para tener listo el examen de 3 días a unos 10-30 minutos aproximadamente, esto habilita tiempo para una revisión un tanto más a profundidad de los contenidos en el examen y para la solución de los problemas emergentes respecto a la elaboración.

-búsqueda de asesores, los asesores son uno de los recursos básicos para la oferta del servicio de la organización, sin embargo el método de reclutamiento consistía en pegar anuncios por la escuela así como en algunas otras universidades de la ciudad; sin embargo este método resulta altamente ineficiente primero por la cantidad de tiempo que el mismo requiere y segundo por la capacidad de alcance que el mismo método tiene; esta situación provoca que exista una constante necesidad de asesores lo que lleva a la necesidad de poner materias extras a los asesores ya existentes, o bien buscar una manera apresurada de suplir dicha falta, así resulta entonces sumamente complicada la supervisión de las asesorías y los contenidos afectando directamente a la calidad de los servicios y también resulta en un gran aumento a la carga de trabajo de algunos de los asesores del curso.

+propuestas: para esta problemática se propuso el uso de las redes sociales de los alumnos de las propias Universidades en las cuales ya se pegaban carteles, debido al hecho de que la publicidad digital prácticamente no requiere el uso de recursos materiales, requiere muchísimo menos tiempo y cuenta con un alcance mucho mayor, lo cual resulta en una capacidad más grande de convocatoria y selección en cuanto a los asesores a prestar su servicio a la organización; se propuso además revisar la propuesta de la oferta del servicio explorando la posibilidad de que existiera un solo

grupo de usuarios en lugar de dos, es decir que funcionara idealmente con un grupo y con la posibilidad de abrir la oferta a dos, al contrario del funcionamiento actual que es idealmente de dos grupos con la posibilidad de cerrarlo a uno.

-horarios, la creación de los horarios resulta complicada por el cruce de calendarios entre la organización PEAPA quien oferta el servicio, la organización UAM quien proporciona materiales y espacios así como otras universidades que rigen los tiempos disponibles en los asesores de dichas universidades; estas situaciones provocan la necesidad de innumerables modificaciones en los horarios de la organización, ya que es sumamente complicado satisfacer todas estas exigencias, además de los imprevistos que surgen en torno a los horarios.

+Propuestas: para esta temática fue intentar homologar los diversos tiempos de duración de los 4 cursos al año propuestos, para poder utilizar como base una calendarización anual de los mismos, lo cual ofrece la posibilidad de utilizar el tiempo que se invertía en su armado en la atención de las problemáticas emergentes con los horarios de los asesores, además también la propuesta del cambio en el número de grupos permitiría una organización de reparto de materias entre asesores más clara y fácil de manejar repercutiendo directamente en la selección de horarios.

-salones, la asignación de espacios es tarea de los integrantes del equipo de los asistentes de cubículo quienes tienen que acudir cada que hay un cambio de clase a asegurarse que el salón continúe libre de clases de la universidad y en caso contrario buscar un nuevo salón para después proporcionar dicha información a los grupos de usuarios y asesores; esta situación representa una gran inversión de tiempo, y además retrasa en mayor o menor medida las actividades de la organización.

+Propuestas: para evitar la enorme inversión de tiempo y falta de practicidad de esta tarea se propuso buscar una asignación fija de salones de clase, propuesta desechada de inmediato ya que la universidad no asignaría los espacios solicitados a un programa como el llevado a cabo por la organización PEAPA, situación presente en la organización en muchos otros aspectos de valor y la cual pudimos notar desde nuestro primer día de trabajo en la organización; situación por la cual, al no poder evitar la problemática decidimos que lo mejor sería reducir sus afectaciones, encargando la tarea de encontrar espacios al grupo de asesores y/o grupos de usuarios quienes no tendrían que moverse de lugar para llevarla a cabo además de sus actividades normales, así se comunica a través de WhatsApp el lugar disponible a los asistentes de cubículo, quienes a su vez informan por el mismo medio al resto de los asesores y usuarios, reduciendo así drásticamente la cantidad de tiempo invertido en dicha tarea.

Internas

-contenidos, la selección de los contenidos para los cursos es cambiada con cierta periodicidad, sin embargo el mayor problema se presenta con la falta de comunicación entre los miembros de la organización PEAPA, principalmente en el caso en el cual hay dos asesores para una misma materia, en el cual se presenta una disparidad en la cobertura de los temarios de estudio reflejada en la presentación de exámenes.

+Propuestas: esta es una de las problemáticas más complicadas de la organización por la cantidad de tiempo que requeriría llevar a cabo una revisión a fondo de los temarios y además de la supervisión de los contenidos vistos en clase, así la decisión

tomada por la organización fue la reducción de grupos, para optimizar la selección de asesores, lo cual haría que no existieran asesores distintos para una misma materia, eliminando la disparidad en cuanto a contenidos en caso de ser necesaria la existencia de dos grupos de usuarios, además de reducir el tiempo requerido para la supervisión de contenidos.

Externas

-Materiales, los materiales necesarios para las labores representan un problema debido al tiempo y tramites que se requieren para solicitarlo y que este sea entregado, una entrega de material suele tardar incluso un mes o más, lo cual representa una seria dificultad en las labores de la organización.

+Propuestas: la propuesta en este rubro fue llevar a cabo una relación profundo de la cantidad necesaria para cada curso para llevar a cabo una planeación correcta de cuándo y cuánto material solicitar a la Universidad, así como solicitar un poco de materiales extra que quedarían como respaldo ante problemas emergentes en cuanto a dichos materiales.

-deserción, la deserción es una de las problemáticas más fuertes que aquejan directamente a la organización en la oferta de su servicio, ya que es una constante que mientras más avanza el tiempo del curso, menos usuarios asisten al mismo, en promedio de unos 50 usuarios que comienzan llegan a terminar unos 8-10 aproximadamente, esta problemática sobre la cual pareciera no tiene la organización injerencia directa representa un problema en el desarrollo de su actividad ya que es en esa situación en la que se perciben los resultados de la oferta del servicio en general.

+Propuesta: al ser una de las problemáticas más fuertes y más presentes en el desarrollo de la organización, se propuso emprender una actividad de entrevista periódica con los usuarios del servicio con la intención de retroalimentar las actividades de la organización, sin embargo la actividad como tal fue imposible de implementar por la falta de tiempo, esto fue sustituido por cortas charlas informales con los usuarios para obtener la retroalimentación planteada, sin embargo al menos en torno a la deserción la gran mayoría de situaciones de esta índole obedecía a problemáticas ajenas a la organización por las cuales los usuarios decidían dejar de asistir a la misma, por esta razón resulta uno de los más grandes retos de la organización, plantear propuestas para contrarrestar estas situaciones particulares.

Conclusiones

Logramos constatar como la falta de planeación y preparación a los cambios del contexto actual resulta un enorme lastre en el desarrollo de una organización, y esto en el mejor de los casos ya que esta misma situación podría fácilmente representar la desaparición de la propia organización;

Resulta bastante claro que las consecuencias que recaen en una organización por no prepararse ante los constantes cambios suelen repercutir en el grueso de sus miembros, normalmente en los más vulnerables de la empresa, principalmente la fuerza básica de trabajo, con consecuencias diversas, desde la pérdida de empleos, los salarios bajos e insuficientes hasta condiciones de trabajo deplorables, situaciones que son además permitidas por un contexto mexicano de ilegalidad facilitado a su vez por el desconocimiento de las leyes y sus mecanismos de aplicación.

Pudimos darnos cuenta además de que las consecuencias que sobre la fuerza básica de trabajo, aunque pareciera no estar relacionada, repercute directamente en el desarrollo de la organización, estancándola y limitando su crecimiento, lo que en algún momento tiene consecuencias para el resto de los miembros de la organización; por lo tanto es una importante tarea hacer ver a la organización estos vínculos para promover la preocupación por el bienestar de todos los sectores de miembros pertenecientes a una organización, pues están claramente unidos.

Cumplimos así con las 3 principales preocupaciones del diseño organizacional, "... vincular y coordinar las actividades organizacionales... determinar quién tomará las decisiones... decidir qué tipos de mecanismos son los más apropiados para controlar tareas y papeles específicos" (Jones, 2008:94)

Pero rompiendo con los paradigmas de la psicología organizacional actual, pues nuestra orientación estuvo dirigida hacia el bienestar con miras muy secundarias a la productividad traída por dicho bienestar; para este propósito fueron de fundamental importancia las herramientas de corte cualitativo utilizadas que además de ofrecernos un panorama amplio nos permiten atender las problemáticas priorizadas en el discurso de los propios miembros de las organizaciones.

En el caso particular del PEAPA de cara a su más reciente cambio que implica un aumento de personal una mayor confluencia de puntos de vista y formas de actuar, convino adoptar una estructura flexible como había venido haciendo desde hace mucho, pero dejando en claro los procesos que se llevan a cabo en dicha organización a través de una comunicación eficiente, así como adoptar una mecanización de los procesos y tareas que así lo requieren en su interacción con otras organizaciones del tipo mecánico tales como la UAM-X, permitiéndole así poner mucha más atención a sus problemáticas internas.

Implicación

La primera intención al iniciar este trabajo era la de intentar llevarlo a cabo dentro de una empresa ya establecida en el ámbito mexicano, sin embargo nos encontramos con un sin número de dificultades, primero la falta de confianza por parte de las empresas en nosotros como equipo de trabajo pues en principio nuestra propuesta no mostraba de manera expresa y sencilla ganancias para dichas empresas, por lo que no les parecía una propuesta atractiva; en segundo lugar representaba una enorme dificultad trasladarnos todos los días a alguna de estas empresas para realizar nuestros trabajos de campo, al mismo tiempo que llevábamos a cabo nuestro cumplimiento de servicio social y respectivos trabajos; estas dificultades no hicieron sino fortalecer nuestras intenciones pues en primer lugar nos hicieron ver que en efecto a las organizaciones no suelen importarles quienes trabajan o colaboran con ellas, sino únicamente su productividad y las ganancias que pueden obtener, y que además las organizaciones no se dan cuenta de que las condiciones laborales que ofrecen pueden estancar e incluso fomentar la desaparición de dicha organización, así como también nos permitió darnos cuenta de que la mayoría de las propuestas

existentes ante el mercado empresarial en cuanto al ámbito laboral, son en general poco serias y sin fundamentos, que ofrecen servicios incompletos con promesas de mejora en cuanto a la productividad y las ganancias que no siempre resultan viables.

Así entonces por las condiciones de tiempo y accesibilidad optamos por llevar a cabo el trabajo en el programa del PEAPA en el cual nos encontrábamos realizando nuestro servicio social así que ya teníamos acceso y además el PEAPA en si cumple con las características necesarias para ser considerada como una organización, y que además estaba pasando por un profundo proceso de reestructuración.

Sin embargo el trabajo que implicaba nuestro servicio social dentro de la misma organización era muy demandante debido a los mencionados procesos de reestructuración. En ocasiones debíamos permanecer trabajando en el cubículo hasta altas horas de la noche cuando se supone la cantidad a cubrir en horas de un servicio social corresponde a 4 horas diarias, así en ocasiones llegamos a cumplir hasta 8 o más horas en un día, esta demanda de tiempo y actividades diversas sumadas a las actividades propias de cada uno de nosotros resultaba en una gran dificultad para llevar a cabo el registro de nuestro trabajo de campo, razón por la cual teníamos que valernos desde hojas de reusó hasta postits o notas de celular para llevar un registro lo más detalladamente posible, sin embargo la misma vida en la oficina conlleva a la perdida de mucho del material mencionado quedando solo el registro escrito en el trabajo que se iba avanzando ocasionalmente al registrar nuestros hallazgos, para esto decidió grabarse en audio las entrevistas grupales y así no tener que llevar a cabo un registro escrito sino hasta que fuera necesario permitiéndonos registrar los datos sin necesidad de escribir al momento; no obstante nos encontramos con un fuerte imprevisto que justo unas semanas antes de entregarlo la maquina donde se encontraban los archivos correspondientes a nuestro trabajo de campo, sufrió una

descompostura que nos impide sacar tanto las transcripciones como los archivos de audio, por lo cual nos resultó imposible añadir aquí nuestro trabajo de campo completo.

Bibliografía

Castillo Martin, Leidy Julieth, 2013, "Diagnostico situacional en el clima organizacional, en la administración central del departamento de Boyacá", UNAD, Tunja

Contreras Chavarría Beatriz, Matheson Vargas Patricia, "Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer", Revista de trabajo social, Universidad Católica de América, Washington D.C., E.E.U.U

Gonzales Roma Vicente, Peiró José M., 1999, "Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo", UIPOT, Valencia España.

Gonzales Roma Vicente, Tomas Inés, J.M. Peiró, Lloret Susana, Espejo Begoña, Ferreres Doris, Hernández Ana, 1996, "Análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario de clima organizacional FOCUS-93", Universidad de Valencia, Valencia, España.

Jones, Gareth R., "TEORÍA ORGANIZACIONAL. Diseño y cambio en las organizaciones", PEARSON EDUCACIÓN, México, 2008, Pp. 552

López Cortés Rubby, García Muñoz Amalia, Eugenia Londoño María, Sanín Posada L. Alejandro, "Clima organizacional, una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana", Toro Álvarez Fernando, Medellín, Colombia.

Williams Rodríguez Luz Viridiana, 2013, "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública", Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

Anexos

Diarios de campo

20 de enero de 2018

El primer acercamiento con el PEAPA (programa de educación abierta para adultos) ocurrió al enterarnos de la existencia del programa dentro de las opciones para prestar servicio social. Hasta ese momento tanto para mí como para mi compañero en este trabajo (Javier Alberto) el programa era desconocido, quizá se nos comentó de él en algún momento al cursar la carrera de psicología en la UAM-X, sin embargo carecía de relevancia para nosotros y la información fue olvidada.

Al momento de conocer al coordinador, Pavel, estudiante de sociología en la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México), mi impresión fue que parecía una persona joven para estar a cargo de un programa que tenía 40 años desde su formación, con una actitud relajada, pero con bastante energía. Era notable en sus palabras el interés que tenía hacia el programa. Hablaba sobre cómo era el PEAPA cuando él llegó, en su momento también a prestar servicio social. Él decía que cuando él llegó parecía un proyecto al que nadie le interesaba, al cual no se le prestaba atención y estaba a punto de morir, pues llegaron a tener solamente 4 asistentes a las clases de la modalidad de prepa abierta.

Algo muy importante dentro de lo que nos comentos, es que al transitar por el la problemática de la asistencia, se dieron cuenta de que la población actual a la que el programa estaba dirigida ya no era la misma que la población para la que fue planteado originalmente a mediados de los 70's, y por lo tanto había que analizar nuevamente el planteamiento del programa y de la población a la que estaba dirigido y tras este análisis se tomó la decisión de llevar a una reestructuración del PEAPA, pasando de un programa de preparatoria abierta a ofrecer un curso que le sirviera a las personas para presentar un examen que de igual manera acreditara sus conocimientos de nivel medio superior. Es en este proceso de transformación y reorganización del PEAPA en el que quisimos centrar nuestra atención inicialmente, pues parecía haber surtido el efecto deseado y arrojado buenos resultados, ya que se vio un aumento en el número de asistentes a las asesorías, acercándose a unas

20 personas, y aunque seguía siendo un solo grupo, esperaban que su crecimiento fuera paulatino.

Este proceso para el PEAPA y sus integrantes parece tener cierto efecto sobre su forma de trabajo, la forma en que miran al programa y sus “usuarios” como se denomina a los asesorados. Parece también haber cambiado la forma en la que se comunican entre el coordinador y los asesores, ya que ahora se demanda una comunicación más constante y frecuente, tanto para dar retroalimentación sobre los avances de sus grupo como para hacer notar ciertas incomodidades o problemáticas entre los usuarios, los asesores o entre ambas partes y buscar una solución.

El cambio en el esquema de comunicación por sí solo podría plantear una problema emergente por sí sola, que en comentarios y por lo que conocemos hasta ahora parece funcionar bien, sin embargo sabemos que dentro de un grupo la resistencia al cambio es una situación frecuente y casi inevitable, por lo tanto habría que observar más de cerca y con detenimiento el proceso de comunicación y detectar los posibles fenómenos que el cambio provocan.

Por otro lado, el lugar en donde se lleva a cabo la parte administrativa del PEAPA es un cubículo pequeño, de unos 2 metros y medio por 1 metro y medio de ancho, es notablemente pequeño, aun para alojar a una sola persona, que si tomamos en cuenta que tiene a su cargo un proyecto de la magnitud que planea el PEAPA, esto podría tomarse como un indicador de la falta de interés que Pavel nos mencionó anteriormente. Un ejemplo de esto es que mientras nos encontrábamos dentro del cubículo conversando con él, llego una chica a solicitar información sobre el curso ofertado, que ya con 3 personas ahí, el espacio que quedaba para ella resultaba pequeño, y para los 4 juntos resultaba limitado y apretado. Esto me hizo pensar en si lo que sucedió en ese momento era una situación frecuente, pues quizá en algún momento podría llegar más de una persona a la vez para solicitar información, o tal vez podría llegar alguien acompañado por sus padres, quien sabe.

Otra situación que habría que resaltar dentro de la misma línea de pequeñas situaciones o problemáticas que ocurrían al proyecto, son las condiciones en las que prestaremos nuestro servicio social, pues por lo general el PEAPA solicita personas que puedan brindar asesorías sobre las materias que necesita el examen COLBACH,

sin embargo en este momento necesitan también apoyo en la parte administrativa, o es así como lo menciona Pavel, ya que actualmente se ve sobrepasado por el trabajo que hay que hacer en el cubículo, por lo tanto nosotros permaneceremos ahí para ayudar con estas tareas. Debo mencionar que esto nos coloca en una posición ventajosa para nuestro trabajo de observación, pues tendremos acceso a toda la información de los que ocurre día a día.

Hasta el momento y con el poco conocimiento que tenemos del PEAPA actual y la observación de estas pequeñas situaciones, no hay mucho más que decir acerca de él, sin embargo parece funcionar bien, o al menos en las palabras de su coordinador. No podemos hacer más por el momento que esperar a tener la oportunidad de observar más de cerca lo que pasa en el cubículo, sus asesores, y el programa en sí.

26 de febrero de 2018

En el PEAPA se me ha encargado como parte de mi servicio social, la tarea de recolectar, organizar y armar los exámenes que se utilizan como simulacro para medir el avance de los usuarios en el curso.

Esta tarea desde un principio a pesar de no tener gran complejidad, resulta bastante difícil al momento de llevarla a cabo, pues me encuentro con los problemas organizacionales existentes en la estructura del PEAPA, ya que no hay lineamientos bien establecidos para que los asesores cumplan con su parte del trabajo, la cual es redactar las preguntas pertinentes a la “asignatura” o asignaturas que les corresponden según sea el caso, posteriormente enviarlas a mi correo con cierto orden o formato.

El primero problema que tengo en todas las ocasiones que hay que recaudar sus preguntas para exámenes es que la mayoría de los asesores no cumplen con los tiempos que se proponen para la entrega de estas preguntas. Establecer un tiempo para esto resulta necesario porque al ser una organización, y depender de los recursos de la universidad existen procesos que hay que llevar a cabo y requisitos que cumplir, en el caso de los exámenes, debemos solicitar una orden de impresión en donde se debe incluir la cantidad de impresiones que requerimos, la cual también toma su tiempo, por lo que tratamos de comenzar el proceso con 2 días de

anticipación y así tener listos los exámenes al momento de la aplicación. El problema con no cumplir los tiempos de entrega es que si no tenemos la parte de cada uno de los asesores, el formato de examen no puede estar completo y no es posible saber que extensión tendrá este, ya que en cada aplicación se solicita nuevamente que planteen las preguntas en función de lo que pudieron ver durante las dos semanas anteriores a la aplicación del mismo.

En ocasiones existe una variación en la cantidad de preguntas, ya que aunque se solicita que sean 15 por asignatura, pues se plantea que deberían ser en total 180 preguntas para el examen, para asemejar la extensión del examen real del COLBACH, se le otorga libertad a los asesores para que esto lo realicen según su criterio, pues ellos plantean que en algunas ocasiones resulta innecesario tener las 15 preguntas para evaluar los conocimientos adquiridos, pues habría que repetir temáticas que se pueden abordar con menos preguntas, y si se cumpliera con las 15 solo sería para agregar “paja”, esto nos nosotros lo vemos como una política saludable para con quien podrían interpretarse como “el personal” de esta organización, sin embargo parece que la libertad otorgada a los asesores no siempre resulta beneficiosa, ya que también existen quienes utilizan esta libertad como justificación para no completar su trabajo, lo que nuevamente provoca problemas a la parte administrativa, dificultando varias tareas, no solamente la creación de exámenes, ya que esto también sucede al momento de asignar horarios de clase.

Otra de las justificaciones que utilizan los asesores es el desconocimiento de las fechas de entrega de preguntas, aun cuando los exámenes se realizan los viernes cada dos semanas.

Es posibles que las cuestiones anteriormente planteadas culminen en otra problemática, la forma en que envían sus documentos, ya que cada quien crea un formato a su entendimiento. Y el problema que esto crea a nosotros es que al ser todos los documentos diferentes, hay que revisar parte por parte y homologar todo en un mismo formato, labor que se vuelve extremadamente lenta ya que algunos de los asesores quizá por desconocimiento en el manejo de las herramientas de escritura como “Word”, realizan sus documentos de manera enredada e ineficiente, realizando de manera manual cosas para las cuales existen comandos que podrían acelerar la

tarea, entonces de la misma manera (manualmente) hay que cambiar parte por parte, entiendo que se trata de revisar generalmente entre 160 y 180 preguntas no resulta una tarea rápida.

Una propuesta de la anterior persona que se encargaba de esta tarea, fue solicitar los documentos con cierto formato, aunque muy básico pues solo sugería tipo y tamaño de letra (Arial, 12 pt), orientación de la página (horizontal), era un intento por homologar las entregas de los asesores para facilitar su trabajo, sin embargo no parece que no todos atienden a la sugerencia, o lo hacen de manera incompleta, además de que existen otras cuestiones que necesitan homologación, como el interlineado, viñetas, posicionamiento del texto, etc.

Este día nos dimos a la tarea de ensamblar el examen de diagnóstico para el curso que está por comenzar el próximo 5 de marzo. En esta ocasión no recaudamos las preguntas de todas las asignaturas, pues se sugirió reutilizar varias preguntas del examen diagnóstico del curso anterior. Esto nos permitió observar el trabajo (hablando de la creación de los exámenes) de los asesores antes de las sugerencias anteriores, en donde pudimos observar la variedad y disparidad que había en los formatos, pues había desde distinción en la tipografía utilizada, tamaño de letra, interlineado, cantidad de opciones en las respuestas; pues había algunos que colocaban 3 opciones de respuesta y otros hasta 5 opciones, cantidad de preguntas, viñetas mal colocadas o inexistentes, errores gramaticales, etc. Incluso hubo alguien que en lugar de enviar el formato como un documento de Word, lo envió como PDF, haciendo que se dificultara cortar y pegar el texto, ya que también había fórmulas químicas que no se podían copiar directamente y tenían que reescribirse, agregando tiempo al armado del examen.

Este día después de comenzar con el armado del examen tardamos aproximadamente 8 horas corrigiéndolo y homologando todo, así que estuvimos en el cubículo hasta las 7 de la noche, ya que estábamos seguros de que todo se encontraba homologado, entendible y era apto para la impresión. Sin embargo, considerando experiencias previas, la posibilidad de que entre tantos pequeños detalles aun haya alguno que se haya escapado a la corrección sigue siendo existente.

Entrevistas

26/Marzo/2018

Entrevista grupal Duración 2:30 horas

Javier.

-Bueno ya todos me conocen, yo soy Javier. Lo digo por si a alguien se le ha olvidado. Para empezar hay que establecer, trabajo en el cubículo por si a alguien se le ha olvidado. Para empezar hay que establecer algunas normas de participación que es: respetar las opiniones de los demás, respetar el tono del habla, si alguien quiere hablar pues puede avisarnos, tratar de no interrumpirnos. ¿Alguien tiene alguna otra idea que quiera proponer?

Grupo.

Apagar los celulares.

Javier.

Muy bien, si podemos ponerlos en silencio por favor, es una buena idea ¿nada más? Bueno pues para arrancar, ustedes son el equipo de asesores. Entonces van a tener que comunicarse entre ustedes muy a menudo. Entonces si quieren presentarse con los demás, no sé su nombre lo que estudian, lo que están estudiando, la clase que van a dar. ¿Quién quiere empezar?

Grupo.

Yo soy Ricardo Zepeda y voy a dar análisis de textos e inglés. Estudio aquí arquitectura.

Javier.

Muy bien, ¿algo más que quieras agregar? ¿Algún interés personal?

Grupo.

¿Personal?

Javier.

¿Qué te gusta hacer las tardes de domingo?

Grupo.

Me gusta tocar la guitarra.

Javier.

Muy bien.

Grupo.

Bueno, mi nombre es Raúl Herrera. Yo soy arquitecto, estudié aquí en la UAM también, ya tiene algunos cuantos años. Muchos años de hecho, de hecho ya tiene mucho. Aquí voy a dar las clases de Geografía e historia universal. En el grupo "A", entonces aquí estamos, cualquier cosa ahí está mi WhatsApp.

Javier.

¿En qué grupo estás tú?

Grupo.

"A".

Javier.

Ok, por favor.

Grupo.

Yo soy Leonardo Sánchez, estudié Administración en la UNAM, aquí estoy estudiando Psicología. Voy a dar Administración al grupo "B", y ¿qué puedo decir? En gustos, ver películas NETFLIX, y cocinar:

Javier.

Ah muy bien.

Grupo.

Hola, yo soy Lilia Nervo, estudié Pedagogía en la Facultad de Filosofía y Letras, y voy a dar Aplicación para el trabajo e Inglés. Y me gustan los (*inintendible*).

Grupo.

Yo soy Héctor Castillo, también vengo de la Facultad de Filosofía y Letras y estudié pedagogía. Y voy a dar Historia de México y Filosofía al grupo "B".

Pavel.

Bueno como todos sabrán yo soy Pavel este soy egresado de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en la carrera de Sociología, este, soy el coordinador del proyecto junto con Héctor, y voy a dar Historia al grupo "2", Historia Mundial porque me gusta el desmadre. Trabajo en el cubículo y pues ya está Javier entonces ya tengo ciertas licencias. Entonces antes de que llegara él pues yo lo hacía. Mis gustos, no sé, me encantan los videojuegos, yo puedo dedicarle mi vida a los pinches videojuegos, yo sería feliz si Nintendo me contratara para probar videojuegos, esto me hace feliz, pero trabajar para el señor Nintendo me haría mucho más feliz.

Grupo.

Mi nombre es Sara, este, voy a dar la clase de física para los dos grupos. Y Tengo una carrera en Diseñador Químico, y ahorita estoy estudiando un año de Psicología. Eh, lo que nunca aprendí en ciencias exactas lo estoy aprendiendo en sociales, es complementario y me encanta, entonces creo que tengo otra visión para aportarles a las personas que quieren venir a, que vienen por aprender o por llegar a ser algo, creo que esa es una buena... Mis gustos, este, pues estar en casa, la familia, los viajes y la comida.

Grupo.

Bueno mucho gusto, soy Néstor Ángeles, estoy todavía estudiando aquí en la UAM, Biología, este, voy a estar asesorando para Biología y para Química. Este, me gusta, muchísimo el deporte. El fútbol sobre todo, y pues igual, la comida, los viajes, y un poco de leer.

Grupo.

Hola buenas tardes, yo soy Manuel Contreras y estudié aquí en los últimos trimestres de la carrera de la Licenciatura en Administración. Y voy a impartir las asesorías de Administración de Recursos Humanos y Legislación Laboral al grupo "1" si no me equivoco. Y ¿qué me gusta? Híjole. Desde hace mucho me gusta mucho ir a leer, no sé novelas, cuentos.

Grupo.

Hola, soy José Enrique, estudio aquí, estoy por terminar la carrera en Sociología. Voy a estar con creo que es el grupo "B", en asesoría en Matemáticas. Eh, estuve algún tiempo en Economía en fin, o sea, lo digo para que como voy a estar en (*inintendible*)... Este y, pues poco más, intereses, más bien genéricos, eh, no sé, más bien películas, comer...

Grupo.

Yo soy Lorena Rodríguez soy recién egresada de Psicología en la UAM, de aquí, creo que voy a dar en "2" Geografía y Español. En mi vida he dado clases pero me gusta eso del aprendizaje, impartir conocimiento y todo eso y puedo dejar ya (*ininteligible*).

Javier.

Bueno pues ya saben que yo me llamo Javier me gusta reiterarlo muchísimo porque me encanta mi nombre. Yo trabajo en el cubículo estudio Psicología, estoy en onceavo en Educativa. Periodista en la mañana, eso es otra onda, creo. Ah no lo pensé cuando dije que hablaran de intereses pero básicamente me encanta todo en la vida, no hay nada que me moleste, bueno, claro que sí, pero, está difícil ponerles número entonces, pues vamos a arrancar con esto, quisiera iniciar con lo que es el PEAPA. ¿Qué idea tienen ustedes de qué es PEAPA? Alguien que nos quisiera compartir, es importante que traten de participar pueden hablar libremente, ya quedamos que vamos a respetar nuestras opiniones. No sé ¿alguien quiere comentarnos qué es el PEAPA?

Grupo.

Pues pienso yo que, según lo que poquito he visto en Internet, me metí a la página de Facebook y así dije voy a ver en qué me estoy metiendo. Entonces, pues este, me di cuenta de que es una, no sé cómo llamarle, es un proyecto, chido en cuanto a la universidad, que me parece que hubo un cambio, me parece que no funcionó mucho en cuanto a las clases que se daban para prepa abierta. Eso estaba chido, yo también estuve inscrito en la prepa abierta y la neta es que las materias en cuanto a la preparatoria abierta estaban muy cabronas y no sé los exámenes están muy difíciles y es que era un chingo y es que tenías que tratar de entender y entenderle y estaba muy difícil y reprobabas o pasabas apenas con una mala calificación. Entonces no sé qué pasaría con el PEAPA en ese, en esa situación y yo no sé si esté Javier para eso pero se me hace muy este, muy recomendable. Entonces pienso como que por ahí va el asunto ¿no? Entonces pienso que es como ayudar a la sociedad de manera gratuita.

Javier.

Muy bien, alguien más. Antes quisiera, si notan alguna falta de ortografía, díganme por favor. Soy malísimo para eso. Me disculpo de antemano.

Grupo.

Yo del término PEAPA, eh, cuando escuché dije ¿Qué? ¿Qué es PEAPA? Es como si hablan del saber, hablan del conocimiento, y hablan de que vas a dar una asesoría, bueno pues es conocer de "P" a "PA", conocer desde el principio hasta el fin. Entonces es desde el origen hasta el final o te voy a acompañar ¿no? yo lo siento así, como te voy a acompañar desde el principio hasta el fin para que tú tengas un conocimiento y eso te ayude a, pues a desenvolverte ¿no? a tener el camino como para que puedas decidir posteriormente lo que quieres hacer.

Javier.

Muy bien.

Grupo.

Según mi conocimiento, es eso.

Javier.

Bueno, se acaba de integrar Arturo, si te puedes presentar con el resto por favor.

Grupo.

Hola, soy Arturo estoy en octavo trimestre de Comunicación Social, aquí mismo en la UAM, eh, voy a dar Filosofía e Historia de México. Tengo 28 años, eh, tengo casi seis semestres de Ingeniería Mecánica en el ESIME Culhuacán, nunca la terminé ni la voy a terminar, este, no sé, ¿por qué Filosofía? Porque estuve diez años en una escuela católica, entonces, tal vez allá te hablan más de que Dios sí existe, pero yo te diría que no pero, es como el límite, pero no sé ¿qué más?, ahorita me tengo que regresar a mi clase de ciencias...

Javier.

¿Tienes algún gusto personal, qué te gusta hacer?

Grupo.

¿Qué me gusta hacer? Me gusta mucho la fotografía, de hecho soy fotógrafo, hago mucha fotografía, fotoperiodismo le dicen, en Instagram pueden ver que tengo mis chaireses, eso obviamente no da de comer, a mí personalmente lo que me trae billete pues es sacar fotografías en eventos ¿no? como bodas, por si quieren.

Javier.

¿De casualidad eres DJ?

Grupo.

No, no soy DJ, este, eh y ya, bueno, obviamente me interesa ser docente, investigador, porque deja mucho.

Javier.

Bueno, ¿alguien más quiere compartirnos su idea de qué es el PEAPA? Bueno, con eso terminamos. Quiero compartirles que yo llegué al PEAPA sin tener mucha idea, solo sabía que daban asesorías de algo. Y dije creo que yo puedo hacer eso. Finalmente ya no di asesorías de nada, me quedé en el cubículo, me gusta más el trabajo ahí, y pues entonces el PEAPA fue un proyecto que empezó, en palabras de Pavel, casi a la par que la universidad. Empezó dando asesorías para educación básica a los trabajadores de la UNAM.

Grupo.

De la UAM:

Javier.

Perdón, perdón, de la UAM. Bueno posteriormente se abrió al público en general, posteriormente se abrió las asesorías para primaria y secundaria, se quedó únicamente en prepa abierta. En algún momento en el programa la mayoría de los usuarios eran adultos y pero después fueron principalmente fueron jóvenes interesados en acreditar la preparatoria, sin embargo, poco a poco fue cayendo el interés en el programa y parece que el último curso que se abrió para eso tenía dos usuarios, ¿cuántos eran, te acuerdas?

Grupo.

Como cinco y luego nos quedamos con dos, con Nayeli y con la chica...

Javier.

Así que el programa estaba muriendo y pues quienes estaban a cargo del proyecto propusieron cambiar el programa a lo que se llama el examen Exacer o lo que se conoce como el COLBACH que es una alternativa más rápida, parece ser más atractiva, ya ustedes lo vieron, hay muchísima gente, que posteriormente, de acuerdo a nuestra experiencia algunos se van retirando, esperemos que cambie esta

situación, pero lo cierto es que es más atractiva ¿No? entonces por lo que ustedes dijeron, tenemos como estos principales puntos, no si alguien quiera añadir algo más o sientan que no he anotado todas sus opiniones. Entonces, ¿Cómo decirlo? Los objetivos del programa, uno que es el principal: Que se acredite por parte de los usuarios la preparatoria. Me parece que uno de los objetivos secundarios, me parece que no solo de parte de Pavel sino de ustedes también, es como esta onda de generar cierto gusto por aprender en los usuarios.

Grupo.

Para mí no es secundario.

Javier.

¿Cómo?

Grupo.

Para mí no es secundario.

Javier.

Ah ok, me refería a que es como un objetivo más pues, me expresé mal quizás, el gusto por el aprendizaje, el generar cierta responsabilidad también. Alguien tiene alguna otra idea de lo que le gustaría que fuera un objetivo para el programa.

Grupo.

Creo que es importante genera una cultura.

Javier.

Ok, ¿A qué te refieres con generar una cultura?

Grupo.

Sí, yo pude haber hecho mi Servicio Social en cualquier otra parte, que no tuviera nada de relevante, y pienso que estando aquí hay algo de relevancia porque como hemos escuchado por ahí, el que está estudiando aquí es uno menos que está robando en la calle ¿no? Entonces, ¿qué está generando esto? Está generando una cultura en aquellos que están tratando de salir adelante estudiado, entendiendo, entonces eso está quitando de la calle un chingo de vagos.

Javier.

Ok.

Grupo.

Pues está chido.

Javier.

Alguien que piense en otra cosa como objetivo del programa, algo que quieran aportar nuevo como objetivo al programa también puede ser.

Grupo.

Pues el pensamiento, aportar al pensamiento que cuestione, que siempre estén preguntando ¿qué me dijeron? ¿Para qué me lo dijeron? No quedarse con yo soy la verdad absoluta, sino que tiendan a buscar información a que no se queden con que “yo por ser el profesor, yo por ser el asesor lo que yo digo es la ley”, no, la ley está para obedecerla y para romperla. Entonces, darles ese gusto por ser críticos y que aporten para ellos mismos ¿no? o sea...

Grupo. ¿Cuál es tu nombre perdón?

Grupo.

Sara.

Grupo.

Siguiendo en la misma línea de lo que dice Sara agregaría u ocuparía la palabra curiosidad. Porque digo los que estudian Psicología o Pedagogía lo podrán tendrán más claro ese tema, pero a mi entender lo que podemos hacer como alguien que está al frente de un grupo es despertar en ellos la curiosidad por ciertos temas, ¿no? Creo que el sistema escolarizado que tenemos, de hecho desincentiva a que tú seas curioso, pero de hecho el ser humano de una forma muy natural pues lo es, de hecho para sobrevivir uno va buscando, entonces, desde una clase es ¿cómo puedo lograr que quieran saber más de esto? Es más o menos lo que Sara decía. Y por lo menos pensé mi forma de pensar en una clase es cómo lograr que quieren tener más interés esto que estamos hablando y siguiendo más o menos con lo que dice Sara yo creo va precedida de algo que es la reflexividad. A mí me parece que genera qué cuando yo doy clases de historia yo intento generar reflexividad en ellos que se den cuenta de que están asumiendo una posición en un espacio y en un momento histórico específico no para que ellos comienzan a entender y a saber ser reflexivo sobre ciertas perspectivas. Hay que entusiasmarlos a que siguen sus estudios en la universidad qué caso que te quedas con la pinche prepa no el caso es que apliquen el pinche examen para entrar aquí no. Bueno también ahorita que hablabas de que se va perdiendo la asistencia tienes un grupo que qué es grande son treinta y tantos pero poco a poco se va haciendo el filtro y es como todas las carreras no entran los primeros grupos y son extensos y luego ya termina en 10 o 15 en un ingeniería Grupo.

Risas. En el sentido de la situación en México hay poca entrada a las universidades y poca entrada a las grandes escuelas de gobierno este ponen un filtro y te ponen un alto no es que no sepan los que no entran a la escuela No es porque no sepan es una parte porque no se han interesado en querer llegar a estar ahí pero la otra es la situación de política y económica de nuestra sociedad Y entonces es Pues sabes que tienes que seguir estudiando sino para quedar bien o para obtener el título sí se puede en 3 meses obtener un título pero me quiero imaginar una persona que tiene 5 y 10 años que no he estudiado y que no ab y que no abierto un libro en 3 meses querer volver a desempolvar va a ser complicado no y entonces éste Pues no que no está cerrado a que puedes venir estos tres meses y volver a poder presentarlo no sigue insistiendo síguete preferente ponte a leer tu escrito lo que no entiendas Acércate al grupo Acércate al papá y aquí te podemos dar una asesoría que no sea solamente para tu examen y que después de 3 meses ya sino que mente te estás preparando y ya cuando te sientas fuerte pues entonces éste puedas pasar tu examen porque siento que las personas desistimos cuando ya no me sale a la primera no y ya me quedé afuera y empiezo a considerarme y a llorar y estar en contra del sistema y empezar a rentar todo por la borda y yo siento que vamos a lograrlo y haz paso a paso despacito sí si tú te aplicas y te pones atención y te dedicas un poco más de tiempo si vas a ir a trabajar si vas a hacer tus trabajos en casa pero si dedicas un tiempo que es para ti el provecho Es para ti entonces Quizá lo tengas más rápido todo depende

Javier.

Ok Bueno no sé si lo ha notado pero al parecer como todas las intenciones que hay de parte suya y del proyecto van un poco de la mano van con la misma temática sin embargo están todas orientadas hacia los usuarios PEAPA como bien dijimos es un

proyecto no hay que perder de vista que es un proyecto si bien su labor como asesores es únicamente presentar estos objetivos ante los usuarios no debemos perder de vista que también el PEAPA tiene otras tareas es un proyecto de investigación de la UAM que si bien no es como una labor directa nuestra debemos tomarlo también en cuenta y pues entonces es un proyecto es un servicio social que es una de las labores de las instituciones públicas buscamos ofrecer un servicio a la sociedad es en cierta manera un apoyo y por lo tanto vamos a esta otra parte qué voy a tener que Borrar esto si bien ya vimos los objetivos en común qué van dirigidos a los usuarios que hay para ustedes como asesores. Para empezar me gustaría que pensemos un poco en la figura del asesor qué es lo que hace un asesor alguien que nos quiera compartir eso sé ¿qué es la tarea del asesor?

Pavel.

Yo más bien quiero preguntar algo ¿Qué tan prudente sería que en todas las experiencias que tienen por ejemplo Manuel que ya están aquí en el proyecto que ya llevan un tiempo aquí con nosotros en términos de asesor en la praxis diaria? Es que yo sí creo que si no partimos bien claro de esa premisa de decir qué es para ti un asesor y podemos disertar pero en la praxis sabemos bien que algunos no terminan siendo.

Javier.

Ok

Pavel.

Entonces yo creo que en ese sentido a mí sí me gustaría cómo y que ya lo habíamos hablado justamente cómo reflexionar en torno a la práctica que nosotros llevamos a cabo yo lo Considero que en términos de lo que es una asesoría si bien nosotros cumplimos con ciertos puntos nosotros creo que vamos más allá creo que sería importante que por ahí podemos iniciar la reflexión.

Javier.

Me parece que te refieres a la figura que tienen ustedes ante los usuarios no igual si nos pudieran ustedes apoyar que ya han tenido experiencia ¿ les parece prudente denominar los asesores o que serían ustedes?

Grupo.

Pues es que la asesoría se entiende algo como algo más que resuelve dudas no de hecho es bueno en la práctica como lo que pasó algo en el grupo anterior es que no venían resolver dudas ellos venían a clase como tal es decir incluso ellos no te decían asesor te decían profe entonces creo que no es tanto como llegar a esa figura de profesor tal vez como más abierto como un educador algo así.

Grupo.

Y esto es en base a qué pues nada más en la UAM se aprende. En la UAM tienen del sistema modular muchas de todas las escuelas o muchas escuelas parten de un sistema educativo donde el profe se pone al frente y esa es la autoridad y él es el que te enseña y tú te callas y te sientas escucha Si escribes aquí en la UAM nos dicen aquí no es así aquí te vas a poner a leer ibas a venir ibas a compartir el profesor nada más te va a dar es lo que vas a hacer este poner el puntualizar en los temas que se están viendo no esté Y si digo en este caso quitarles esa situación poder desarrollar esta fórmula de aprendizaje en 12 sesiones en 13 sesiones no ellos lo que quieren es venir a recordar lo que ya de alguna manera dejaron de practicar y es Cómo darle

certezas no tenemos así como que no es nada más de haber que se te ocurre o ver dónde tienes dudas es si darles una clase con los temas lo más sencillo posible y que ellos ahorita en internet está en todo lo que son tutorías tienen un montón de temas meterlos en historia meterles un videos decirles sabes que vayan a ver vayan a ver tal y tal link al menos de una hora o sea es una película y eso me ha llevado a llevar esta carrera. He estado viendo los tutoriales de física de matemáticas qué polinomios no sé qué o sea el herramienta ahorita de la tecnología es nada más para nosotros y yo no alcancé a ver aquí alguna ecuación pues buscar y ya traer la duda que surge de ahí entonces venimos y ya resolvemos hay que estar conscientes que un examen la preparatoria no los va a ser maestros no es una maestría no es complicado el examen de preparatoria les van a pedir cosas bien básicas y cultura general tampoco me voy a poner a profundizar en física hay la ley de no sé qué tantas y hacerlo Como qué una espiral gigantesca no les van a pedir eso en el examen van a venir el examen les ponen ejemplos muy ejercicios fuerza es igual a masa por aceleración o sea conceptos básicos cultura general tampoco hay que creer tengo yo la batuta y soy el sabelotodo y entonces yo voy a verter todo mi conocimiento en ti no también hay que generar en ellos el que busquen copiando de su conocimiento el momento creo que en 13 sesiones es complicado que queramos destruir ese sistema de aprendizaje donde se pone al frente el profe y una clase pide dudas y pasamos hacer ejercicios de cuál sea la práctica oeste en historia es pues fechas y no sé qué más

Javier.

Bueno quisiera yo aquí abrir un pequeño paréntesis nosotros vamos a estar trabajando en conjunto de aquí en adelante un rato y ya el curso pasado tuvimos ciertas pues situaciones problemas te de trabajo y eso es la intención de estas juntas Yo quiero reiterarles la posición de que nosotros en el cubículo y espero que ustedes también como asesores estamos trabajando en pro de también estos objetivos y todo lo que hacemos o decimos ya sea de alguna de sus clases o de alguno de sus trabajos por lo que ustedes pueden decir no sobre lo que hacemos nosotros Esperamos que se tome de buena manera molestar a nadie o sentirnos superiores a nadie entonces en lo poco que los he tratado creo que su idea es más o menos parecida digo esto porque cuando se ha mencionado el sistema por modular por aquí Gabriela tuvo como una (ininteligible)... ¿Nos quieres compartir?

Grupo.

Bueno es que decías que el sistema modular nos enseña hacer (ininteligible)... Pero creo que al menos en mi caso fue mucho el maestro quisiera como lo hiciera para preparar el objetivo tú lo logras. Entonces si es cómo pues tratar de que aprendamos al mismo tiempo no los usuarios y nosotros entonces creo que hasta cierto punto del sistema que tiene la UAM es como de un aprendizaje mutuo pero no sé no es lo que yo digo como profe y ya.

Javier.

Bueno todo este viene porque parece que es importante tener la confianza de expresarnos en todo momento me parece muy valiosa la opinión de que si bien en la UAM hay un sistema modular en el papel es muy diferente en la realidad ¿a qué voy? Todo lo que nos ha heredado el PEAPA en estos 40 años sigue aquí con nosotros no Uno de esas cosas es la figura del asesor porque justamente les hemos llamado asesores desde siempre Bueno siempre yo desde que llegué porque en el sistema

abierto se supone que es lo que se hacía dar asesorías me parece importante eso porque si bien en el papel dice que ustedes son asesores estamos viendo que en la práctica no son asesores tampoco son profes son otra cosa no sé tengo yo la idea del concepto de Qué es un educador Pero estoy seguro de que Héctor lo sabe y me parece valiosa esa opinión.

Grupo.

Digo si el problema va a ser el término Entonces mejor podemos usar la palabra guía este porque vas a ir acompañando en el conocimiento la principal limitante es el tiempo entonces dado el tiempo que se tiene pues no lo puedes dar en las puras clases porque no somos profesores Entonces si hace falta que de alguna manera los usuarios se hagan responsables de su conocimiento porque el tiempo que estamos nosotros con ellos no es suficiente para dar todo claro que podemos ahora que puede ser una muy buena hora y es además espacio tiene un chance de hacer las cosas por ellos mismos en realidad ese sería el ideal de la idea del PEAPA desde siempre.

Javier.

Bueno Esto creo que nos da un poquito de luz en lo que es la práctica cualquiera como le quieran Llamar ustedes ya vimos que en la praxis es muy diferente estaba precisamente respecto a lo que yo les comentaba que hay para ustedes me gustaría de manera personal que nos pudieran compartir ustedes le están ofreciendo al PEAPA como asesores como educadores como guías. Entonces empezamos de acá ahora

Grupo.

Pues no sé a lo mejor que se interesen por aprender que no nada más vengan como tengo que aprender qué de verdad les importe más bien yo poder ayudar a que quieran seguir aprendiendo y como decía que ellos digan quiero estar ahí adentro o sea que cuando termine la prepa quiero estar en la universidad o sea darles como que esa motivación de que quieran seguir aprendiendo

Javier.

Muy bien.

Grupo.

¿Qué podemos aportar al PEAPA? No sé cómo aportarles de mi tiempo no lo primero que se me ocurre hoy también. Es que le des una relación simbiótica en el sentido de que voy a dar y voy a recibir Y eso crea un compromiso.

Javier. ¿Qué recibes?

Grupo. En términos formales la liberación de mí servicio social qué es un requisito que se me pide para poderme titular pero igual como se comentó.

Javier. Perdón, perdón, justo en esto dijiste compromiso ¿verdad? Primero compromiso dijiste,

Grupo. No sé creo que cualquier otra persona podría buscar otra forma de liberar el servicio social porque en fin hay otras formas de Y si estamos aquí es porque 1 y 3 que en este momento se ve ya pues en otros tiempos términos mi conocimiento si estas clases y poder compartirlo.

Javier. Ok, Manuel.

Grupo. Híjole Igual yo coincido con mi compañero que es un poco de tiempo personal y yo creo que realmente me inscribí aquí con Pavel en el programa de PEAPA más que nada por agradecimientos y lo quieren ver de esa forma qué siento que la

universidad de una u otra forma me está dando mucho es una forma de retribuir esta cuestión no sé si puede ser el apoyo a la socia a la sociedad.

Javier.

Ok.

Grupo si yo creo que dos cosas este. Damos herramientas como ya habían dicho justamente se cumple con el papel de no de imponer sino de brindar nuevos si herramientas Esa es la palabra trata de solucionar cualquier problema que tengan en este proceso de aprendizaje y la otra sería pues la diversidad y la idea general del proyecto genera una vinculación con la institución que está encargada de lograr todos esos objetivos entonces serían dos cosas que estaría aportando.

Javier.

Muy bien y ¿Que obtienes tú, o qué esperas obtener a cambio?

Grupo.

Igual la liberación del servicio pero también experiencia creo que el hecho de manejar grupo siempre me ha interesado entonces eso.

Grupo.

Bien. Yo lo que le estoy ofreciendo a los usuarios pensión comprensión en el sentido de hacerlo sentir confianza en sí mismos para que vean situación de estudio no la vean como que estudiar es tedioso o es miedo es lograr algo quitarles ese miedo e influir un poco en el sentido de que hay que tener confianza y cuando tu cerebro está tranquilo cuando te persona está relajada vas a poder aprender más rápido dicen que la educación se mamá cuando es una buena madre la que te está dando este aprendes más rápido te levantas más rápido o éste cuando te están golpeando cuando te están coscorroneando cuando te están diciendo eres un esto un tonto te quedas chiquito y te quedas ahí sin poder avanzar No yo lo que entiendo es generar confianza en la persona en sí mismo para poderse liberar y que quiero para mí Bueno pues quitar mis miedos porque yo soy bien buena para dar clase a los de primaria y secundaria pero los adultos me da miedo Entonces éste pero me he puesto frente a los compañeros durante toda la carrera y sé que estando al frente dando es Cómo hacer una presentación en equipo me pongo mi presentación la explicó y me siento muy a gusto al estar allí entonces es como trabajar mis miedos para atrapar a trabajar con los adultos.

Javier.

Pavel

Pavel.

¿Qué Le ofrezco al PEAPA? Yo creo que mi profundo y gran chairismo.

Javier.

Explícate.

Pavel.

Es decir justo si un compromiso pero un compromiso de carácter político porque dice Marx que los filósofos se han encargado de explicar el mundo y de lo que se trata es de transformarlo. Yo creo que como sociólogo no estoy de acuerdo en muchas cosas que yo veo en la sociedad en la vida cotidiana y creo que el PEAPA es un espacio bien interesante para si no estás de acuerdo no le vamos a ganar al capitalismo no lo vamos a derrumbar no voy a hacer Carlos Slim ya entendí todas esas cosas pero creo que el papá me permite tener un lugar para esa transformación en la cual yo creo

chairamente. Entonces yo creo que también hay todas estas situaciones que menciona los compañeros o sea yo no tendría por qué dar clase pero luego por puro agradecimiento por todos es que yo tuve en prepa abierta Por ejemplo en los cursos que yo cursé para terminar la prepa y luego cursé la universidad que fueron monstruos que me enseñaron que aprender es divertido es bonito es fácil y que te la puedes pasar chido como un pendejo hablando enfrente entretener y que te puede generar un interés entonces yo ¿que recibo del PEAPA? Pues un buen pago quincenal porque no es tan bueno, ¿qué recibo del PEAPA? Yo recibo un sinfín de satisfacciones de ver cómo usuarios terminaron la Prepa y que regresaron el tiempo y me deje el tiempo y me dijeron tú me enseñaste matemáticas. No sé cómo lo hice pobrecillos me dijeron tú me enseñaste que las matemáticas eran divertidas e interesantes No yo he recibido satisfacciones. Pero también es recibido del PEAPA muchas decepciones eso también es una realidad o sea por un lado yo veo esta cuestión de que si veo el interés que hay por parte de los chavos que dicen vamos a hacer el examen de la prepa sin embargo yo creo que en términos notando el compromiso que cada uno ha mencionado eso no puede perderse de vista de que la decepción también es parte importante del PEAPA y se puede manifestar desde un sinfín de situaciones. Entonces yo he intentado a cada uno de ustedes decirles esto porque eso también pasa.

Grupo. Me disculpo yo tengo que regresar a clases.

Javier. Muy bien, de todo esto vamos a sacar un documento al parecer muy extenso y para qué lo podemos checar después en el futuro Bueno ya que está aquí Arturo.

Pavel.

Sí ya que vas llegando Arturín. Plantéale la pregunta.

Javier.

¿Qué le ofreces al PEAPA?

Grupo.

Yo pienso que tiempo puede sonar muy superficial muy choteado pero en realidad el tiempo es importante y más en estas épocas entonces pues sí es que podría decir que mi conocimiento pero la verdad quienes vienen a tomar clases También tienen un buen de conocimientos entonces pues es una retroalimentación constante crecemos juntos Entonces yo creo que más bien sería tiempo porque es algo muy valioso y aumenta mucho ese valor cuando se hace de forma gratuita no sé si alguien esté cobrando Pero al menos ese es mi caso yo no cobro. Pero creo que sería eso mi disposición.

Javier.

Esa iba para ti.

Grupo.

Bueno desde mi trinchera ¿no?

Javier.

¿Qué nos dices Héctor? Me interesa saber ¿Qué le ofreces al PEAPA? Y más ahora que tienes tu servicio

Grupo.

Bueno me gustaría decir que igual con el tiempo pero igual yo trato al menos de que las veces que yo estoy que haya conocimiento y reflexión pero con el contenido la tarde que vean el contenido relacionado con las condiciones de la realidad porque

muchas veces al menos en la facultad lo que te enseñan los maestros muchas veces se ve desvinculado de la vida cotidiana Entonces yo trato de ver que sí hay un vínculo que no es nada más estudiar cosas que están aisladas en un marco teórico nada más sino implicaciones prácticas que ahí lo mejor ellos han vivido pero que lo mejor no se daban cuenta de que existían y pues generar eso igual es aspecto de que no se menosprecia en cierto modo la historia o lo que tiene que ver con las ciencias sociales y que sólo vale lo que tiene que ver con ciencias exactas porque igual ese tipo de situaciones fue muy constante la vez pasada. Entonces igual con el contenido más o menos jugar con él para tratar que se diera esa reflexión en el hecho de que en primero no está desvinculado de que todo finalmente forma parte de lo mismo porque somos tanto humanos como seres biológicos entonces las dos cosas como que van juntas.

Javier.

¿Qué ganas Héctor?

Grupo. Más que nada experiencia la experiencia de la coordinación del grupo y ese tipo de cosas y lo que decía Pavel la satisfacción y todo eso que finalmente tiene que ver con la motivación.

Javier.

Ok te quedas por experiencia entonces.

Grupo. Lo que yo le puedo dar al PEAPA, pues a generar un cambio positivo en las personas y que puedan que puedan ver que la educación va más allá de decir que ya tengo un certificado Hoy acá veo tengo un papel sino más bien el acercarnos a la educación y el conocimiento y ver esa aportación es padrísimo y si yo puedo darle eso a las personas pues para mí ya sería un logro y pues me llevo eso también que donde siempre, siempre, siempre genera cambios y si puedo aportar a eso pues mucho mejor es construir a partir de ti de la otra persona es lo que yo pienso que aquí vamos a lograr todos en nuestro campo de acción

Javier.

Gracias.

Grupo. Para mí sería aprendizaje experiencia y digamos que incluso curiosidad porque digamos que esas tres cosas siento que son como para todas partes porque yo soy muy Así me gusta explorar las cosas la curiosidad y digo para quien quiera o los usuarios o algo así partir ese aporte y si no también como es aparte de retroalimentación y de bueno si es dentro de lo posible Pues igual y de una u otra forma No sé historias aunque a veces no se puede no pero por el tiempo pero también pondría tiempo y esfuerzo de mi parte para poder pues digamos que también ellos junto con ellos conocer esa parte de aprendizaje.

Javier.

Muy bien, sigamos

Grupo. Principalmente es ese como ya lo expresado creo que en la mayoría es el tiempo en mi tiempo para venir aquí a dar las asesorías por una parte de lo que ya acabas de escribir todo es influir un poco aunque sea influir a mejorar un poco de la sociedad aunque sean poquitos y parece que no significa nada entonces puedo dar mi tiempo. ¿Qué quiero obtener? La liberación de mi servicio social qué es lo más importante Yo estoy aquí presente por liberar mi servicio social y si con eso puedo ayudar un poquito alguien pues súper bien.

Grupo.

Yo creo que mi objetivo principal sería ayudar a los chavos a acreditar su prepa para empezar y creo que para eso es importante revisar la guía que nos proporcionan ustedes junto con el temario por lo menos en cuanto a la de textos de análisis de algunas diferencias que creo que sería importante tomar un tiempo extra aparte de lo que es el tiempo de clase para afinar para que la guía sea muy exacta en cuanto al temario Y eso los haga aprobar un examen

Javier.

Ok.

Grupo.

Bueno yo estoy también Dentro de este proyecto, Pavel me comenta constantemente que soy muy pragmático yo lo que ofrezco si es tiempo esfuerzo trabajo que buscó la liberación de mi servicio si bien no tengo un interés muy profundo en el programa Me gusta cuando hago algún trabajo una actividad hacer la completa de lleno Entonces eso es lo que yo ofrezco y también lo que yo espero obtener

Javier.

Si bien ya muchos ya se dieron cuenta parece haber una división entre lo que buscan y ofrecen Pero hay muchas cosas que están entremezcladas precisamente por eso puse aparte de lo personal siempre estamos ante un grupo ante otras personas y pues siempre ponemos cosas de nosotros en medio mucho se hablaban de intereses muy propios entonces creo que todo esto nos puede dar primero tener bien presente que estamos aquí en un intercambio si Bien dentro del currículo muchas veces Les agradecemos su trabajo y ustedes a veces agradecen el nuestro no estamos haciendo favores estamos en un intercambio porque el programa es así entonces nos parece importante tener esto presente para pues no generar como que ese sentimiento de que debo yo estoy haciendo esto pero no estoy obteniendo nada. Entonces ya planteamos los objetivos un poco la figura que ustedes tienen ante el grupo y Esperamos que eso sea de ayudó en las guías ayuda como una guía dentro de su práctica y de la nuestra también aunque tenemos ciertos límites habría que considerar también la figura del usuario porque el término que usamos nosotros es usuario pero si alguien tiene alguna otra idea es bienvenida Entonces vamos a pensar un poquito sobre ellos que son los usuarios A qué creen que vienen qué es lo que obtienen Y qué es lo que ofrece

Grupo.

Bueno ellos lo que quieren su principal objetivo es tener el certificado de preparatoria. Y creo que es válido.

Javier.

Alguien más

Grupo.

Son interesados. Es decir tienen interés en venir aquí para aprender algo que le sirva para obtener ese certificado que no se entienden el mal sentido

Javier.

Ok.

Grupo

Pues a lo mejor también sus objetivos son diferentes me imagino que los que ya tienen tiempo dando asesorías deben de saber lo mejor que hay diferentes tipos de gentes

que vienen a una cosa u otra Aunque todos están aquí para obtener su certificado ya cuando lo tengas me lo pueden ocupar para muchas cosas habrá quien venga nada más a sacar el certificado para presentarlo en su chamba venga para ponerse a estudiar o porque lo mandaron a huevo tú vas y te pago el examen y así.

Pavel.

Yo creo que la definición del usuario también es bien compleja porque no es homogénea es decir yo creo que es fundamental entender si pensamos aquellos que están en ciencias sociales y qué piensan bajo la premisa de centro y periferia es decir existen ciertas modalidades de educación el sistema escolarizado Qué es hacer tú prepa en 3 años y nosotros esos 3 años los damos en 14 semanas. Es decir que nos encontramos en un modo periférico cuando lo pensamos desde esta perspectiva quiero decir que hay ya ciertas situaciones en su historia que los llevó a estar aquí y no en un CCH o en una prepa o en un bachilleres. Importante en la definición del usuario porque nos ayude a entender que y aquí es donde viene mi chorro sociológico usuario es un micro universo de la realidad social de este país el usuario responde a la lógica de la violencia de la pobreza de la marginalidad y que por tanto sus intereses no son nada homogéneos entonces el usuario es un güey que viene aquí si buscando un certificado si por un interés pero claro que también por obligación pero también por ejemplo viene banda o sea que si quieren aprender si hay un interés como un caso más específico que a mí me parece que una señora tiene lana que no tiene porqué terminar la prepa Pero a ella le gusta venir aquí porque aprende Y eso viene la señora porque le gusta Entonces yo creo que le interese manifiesta desde distintas perspectivas que es desde terminar la prepa hasta venir aprender o que les gustó un profe ¿o no Héctor?

Grupo.

Risas.

Javier.

¿Qué pasó ahí Héctor?

Pavel.

Entonces creo que el poder hacer un perfil del usuario no es tan sencillo sin embargo creo que esas características nos permiten ayudar a entender ciertas cosas.

Javier.

Alguien más. ¿Alguna idea? Manuel tú que tienes alguna experiencia.

Grupo.

¿Qué es un usuario? Híjole pues yo creo que por el grupo pasado enseñando impartiendo la asesoría creo que hay interés por parte de ellos y si hay un interés pero algunos solamente es como para obtener el certificado hay quien si te pone atención y hay gente que ni siquiera le interesa un caso que por ahí no les interesaba mucho la clase de usuario Pero creo que es alguien que viene con la necesidad de adquirir un conocimiento para mí eso es respecto a un usuario

Javier.

Bueno justamente la intención de esto era para nosotros como cubículo que si bien la podemos Definir la figura de un educador digamos asesor plenamente tampoco la de un usuario no es justamente que pueden pensar en todas estas situaciones que seamos reflexivos en cuanto a nuestra práctica porque ha habido situaciones en que algunos de los asesores educadores guías profesan sido muy muy rígidos y provocan

ciertos problemas tanto en los grupos de usuarios tanto en el grupo de trabajo es justamente para nosotros como trabajadores del cubículo tenemos plena confianza en su trabajo ustedes son los que están al frente como asesores pero también nos gustaría Pues que se Reflexiona constantemente no para cerrar esta sesión Nos gustaría plantearles que estamos pensando hacer esto con cierta periodicidad a futuro y pues no sé si alguien quiere Añadir algo más a todo esto algo que les parezca importante discutir digo yo le reitero lo que buscamos es que haya una comunicación abierta plena con confianza de que las cosas no se tomen a mal si tienen algún problema con algún otro asesor que sienten que no pueden discutir directamente con mucho gusto podemos hablar hacer una junta entre todos siempre y cuando podemos Buscar la mejor solución.

Pavel.

Yo creo que sí habría que nada más como sugerencia como vieron ya empezamos ya estamos en esta nada y ya no nos vamos a bajar ni pedo No ya vamos a empezar a dar las clases yo creo que justamente para generar una dinámica de trabajo que sea agradable para todos Yo creo que hay que empezar por el respeto y el respeto empieza con los tiempos de los demás profes hay que ser Muy cuidadosos con eso porque a veces es bien complicado que llegas tú tienes tu clase a la una y el otro llega si son 1:10 y no sale Y entonces como tú entraste a la 1 11 terminas a las 2:10 Y entonces se genera por ahí una situación intenten gestionar lo mejor por favor esas situaciones con respecto también a las asistencias las juntas o las reuniones que tenemos cada dos viernes Yo creo que también es importante que ustedes participen y que estén presentes porque se discuten estas cosas pero con Los investigadores a veces se pone chido pero son ejercicios de reflexión fundamentalmente pero son importantes porque nos ayudan a saber cómo se están sintiendo de ustedes, ¿Algo más que se me esté olvidando por ahí?

Javier

Según yo ya es todo si alguien quiere añadir algo más. .

Grupo.

Como te había comentado yo tenía algunas dudas de las reglas de operación. Por ejemplo en lo general con los demás asesores lo de las faltas o algo así pero poco más claro.

Javier.

¿Las faltas de ustedes como asesores?

Grupo

Las de los usuarios, las medidas que se van a aplicar digamos en términos de la praxis en el aula.

Javier.

Bueno la intención de esto es pensar en qué las situaciones de cada usuario son muy distintas. Entonces nos gustaría invitarlos un poco a la comprensión pero también Siempre hay que tener en cuenta que el grupo de usuarios es muy amplio y no son un grupo pequeño Hay que ser flexibles y comprensivo siempre y cuando no afecte a nuestro grupo o su propio trabajo como asesores se y sienten que está causando algún problema que está interviniendo de una manera negativa pues hay que tomar cartas en el asunto ustedes lo comentan con nosotros se discuten en la junta y decidimos Qué medidas tomar insisto cada caso es diferente.

Pavel.

Javier me critica un tanto por esto pero tú que si ustedes están haciendo un servicio social se la pasen chido a veces dar clases no es nada sencillo yo siempre cuento la anécdota de que la primera vez que yo me paré en química estaban así y que yo me acordé que en mis clases de América Latina yo estaba así y dije que hijo de mi puta madre, qué poca madre tuve cuáles son digamos las normativas que van a aplicar dentro de sus clases si nos gustaría que nos hicieran saber para que nosotros tengamos un conocimiento de qué están haciendo pero usted es justamente la reflexión a la cual los invitamos es que ustedes vean que justamente tenemos gente que trabaja gente que ya tiene familia y que hay esas atenuantes que a veces se confabulan se conjugan para que ellos no pueden venir a clases hay situaciones también hay quien a quien le vale completamente absoluta verga. Y eso es una realidad o sea tuvimos el caso de una chica que todavía me fue a decir al cubículo que porque no la quería dejar entrar pero no había presentado Ninguno de los exámenes no venía clases Y todavía se enojó porque le dije que ya no Entonces en ese sentido pues ustedes son como libres de hacer lo que consideren siempre en un ámbito de respeto hacia su trabajo y así a los chavos...

Javier.

Y a nosotros también.

Pavel.

Sí o sea la situación que se suscitó es que nos enteramos que el asesor les aventaba el borrador y prácticas bien pendejas desde mi perspectiva porque güey ya somos adultos y creo que debemos comportarnos como tal creo que no es difícil apelar al sentido común Entonces yo intento eso no sé si más o menos te quedó claro.

Javier.

Lo que queremos recordarles es que nosotros no les entregamos ningún comprobante ningún tipo de evaluación Entonces por ese lado digamos que están en desventaja porque no tienen un poco de donde apretarnos pero por ejemplo Sara nos proponía en su presentación que si alguien incurre en alguna falta de este tipo faltar a clases no hacer su tarea interrumpir cosas de ese estilo Entonces ella proponía en algún sentido como dar cierta tema a quien tenga una de estas faltas para presentar una exposición que de Igual me pareció una medida interesante en cuanto a la clase es un castigo no castigo.

Grupo

Yo nada más quisiera no es como no es una recomendación por experiencia de las clases pasadas la tarea no activó raros de tarea con ejercicios imposibles de matemáticas. Porque como decía la compañera en un examen no te van a poner ese tipo de ejercicios que te vas a tardar dos horas en hacerlo los chavos no llegaba ni no ponían atención a la clase Porque dejado una cosa horrible una de las chavas sufría porque yo le decía ¿qué te pasó? Y ella me decía es que me dejaron un problema y tengo horas sin poderlo resolver yo le decía a estos chavos Considero que no está mal dejar tareas pero lo que tienes que ver en clase lo tienes que ver finalmente en clase No tienes por qué dejarles más allá yo hice el curso Colbac yo hice el examen y jamás me dejaron una tarea y eso ¿por qué? Porque ellos entendían que yo trabajaba la empresa me pagó el curso yo trabajaba y ellos entendían que yo tenía que llegar de mi trabajo a la casa entonces no había como que ese tiempo para hacer

tareas entonces cómo que no atiborrarlos de muchas tareas y de Mate está más cañón yo sé que hay que tener cierto ejercicio pero no tanto. Y otra cuestión igual era el comportamiento que hacían la diferencia que hacían los profes con los alumnos a mí me tocó llegar un día a dar la clase y la Luna estaba sentada en la mesita y el profe pues casi encima de ella Entonces yo le dije a los chavos si les pido que cuando él esté en clase y quieren ver al otro profe que sea en otro salón porque es así de ser puntuales mito que tenemos con los usuarios o que sea parejo para todos

Javier.

Ok.

Grupo.

Si quería hacer énfasis más o menos en lo que comentaba Manuel no sé de qué da clases pero no hablo yo de jerarquías hablo simplemente de respeto y creo que la onda que viene ya son chavos más grandes casi son de nuestra edad pero creo yo que ya se había roto esta liga de respeto y bromas donde Incluso el profesor queda muy muy mal entonces creo que es como llamadas de atención ahorita que estamos empezando Para no caer en eso porque el hecho en determinado momento de que ellos lo hagan no lo que conviene a nosotros sino lo que les conviene a ellos es que pierden ese no me gustaría llamarlo jerarquía...

Javier.

Figura.

Grupo.

Figura esquema como terminando con el respeto la forma en que nos relacionamos con ellos si bien son de nuestra edad hay que cuidar mucho Esa línea porque yo no lo creía Y decía que mal Cómo vas a aprender de alguien a quien no respetas Entonces no sé es simplemente lo que yo quería comentar porque lo vi en el semestre pasado porque los chicos creían que si lo podían hacer con él podrían hacer con el resto de los profes yo sólo quería decir eso.

Grupo.

Yo creo como tal que hay que establecer ciertas reglas autoridad y te venga enseñar sino porque justo pienso que el objetivo es que debemos crear un ambiente que en el que realmente propicie que sí tenemos poquita sesiones sean como más provechosas entonces sí cómo establecer el trato que debe haber y esto Más allá del ámbito académico yo no puedo llegar y patear una persona en el metro en y en la calle y pues aquí pienso que menos Y entonces creo que hay que ser parejo con todos ósea respeto a todos.

Grupo.

Sí y empieza desde detalles tan mínimos cómo echarte el cigarro con ellos o sea ella está Sabiendo una ventana de posibilidades a que se usurpe como la confianza entonces creo que eso podríamos establecer que si bien cada quien se va a manejar como se le antoje ya no somos niños si bien podemos hacerlo No desde ellos porque creo que es gratis su curso pero nosotros sí tenemos como que un compromiso cada vez mayor establecer el respeto.

Javier.

A ver cuéntanos Pavel.

Pavel.

Es que yo sí estoy en contra por ejemplo de lo del cigarro. Porque yo era parte de este interés que yo tenía de pararme a dar clases por la horizontalidad que tuve con mis profes de Prepa Abierta de Al terminar la clase es fumarte un cigarro con alguien que es igualito de pendejo con alguien que sufre, que llora, que tiene hambre, sin embargo yo creo que esta cuestión del respeto es un poco de que el poder se ejerce porque la neta es eso chavos, seamos francos somos una figura de poder nos guste o no y hay que admitirlo los imaginarios somos profesores. No, eso es una realidad chavos o sea hay que comenzar lo admitir y hay que comenzar la visualizar el profe nació pero también ejercemos poder sobre ellos eso es una realidad entonces en ese sentido justamente por ejemplo creo que ustedes o los que han estado se han llevado con los chavos pero siempre, siempre, siempre ninguno excedido un límite ¿por qué? porque sabemos marcar los en teoría creo que yo he sabido mar Carlos y dentro a la cábula y luego me encabronó y me cabulean porque justamente es de que yo sí te cabulé ah sí yo también. Pero en el salón los que han entrado a mis clases han visto que siempre hay respeto Entonces yo creo que eso ya depende de cada quien.

Grupo.

La experiencia ya va a ser en particular de cada uno. Eso ya es de cada persona porque no querrás ser buena onda con los chavos y otro se querrá ser mamón y más estricto porque cada quién lo va a manejar de la manera que quiera y ahora tampoco me parece normatividad pareja para todos por ejemplo vengo yo y doy una clase y llega una chava tarde un güey neta yo no tengo pedo con que llegué tarde y eso de que a la segunda que llegues tarde mejor ya no entres o sea no mames si tú quieres aprender Tienes que llegar bien si llega si llegas a la mitad pues es tu pedo yo no te voy a dar clases extra hiciste lo que quisiste y si no quieres pues es tu pedo yo no me voy a enojar porque Llegaste tarde ave.

Grupo.

Los sentimientos no deben estar tan a flor de piel no ser tan viscerales.

Grupo.

Yo lo decía en la cuestión del cigarro porque así nació esta particularidad con este profe en particular se dio un ejemplo pero creo que a partir de la comunicación que tengamos aquí y del conocimiento que tengamos de los chicos vamos a saber cómo tratar a cada uno.

Grupo.

Yo creo que para los que nunca hemos dado clase es importante saber que nos exponemos a esa clase de gente O sea que va a haber gente que a mí se me hace válido bueno cabrón tú te inscribiste solito y vienes aquí echar desmadre pues se me hace pésima idea me puede pasar o sea nadie te está obligando y bienes echar desmadre No mames mejor quédate en tu casa a echar desmadre.

Pavel.

Precisamente por eso lo puse esa no es una excepción chavos es una realidad eso pasa pregúntele a Héctor yo platicaba con el casi al final del curso y yo le decía Oye como que yo no veo que acabaste chido como que llegaste chido y te fuiste apagando y Héctor me dijo sí pues les valió verga pues a mí más.

Grupo.

Qué se puede tomar una mala actitud ante el problema.

Grupo yo difiero un poquito con eso porque yo seguí dando las clases así vinieron dos o tres con la misma intensidad sabes por qué Porque a mí todos me decían Y a mí me decían nada más una pregunta cuáles son tus reglas porque el profe pasado nos dijo que si no hacemos tareas nos sacaba, si no hacíamos esto no sé qué. Yo les dije Mira te voy a decir algo esa clase es aparte yo no pierdo ni ganó nada en discutir con ustedes en cuestión de conocimiento al final de cuentas el que no venga va a perder pero yo no tengo porqué castigarlos porque cada quien va a aprender lo que quiere

Grupo.

Yo creo que hay que ser más correctos en ese sentido aquí la clase va a durar tanto y si llegan qué bien y sino no echen desmadre y ya.

Javier.

Lo que me gustaría rescatar un poco del comentario de Arturo es que tomen en cuenta que si la figura de ustedes como asesores ante el grupo tiene mucho que ver con la imagen que tienen del resto de sus compañeros o sea de todos ustedes Entonces siempre hay que procurar como ese ambiente de respeto que digo cualquiera lo puede manejar de diferente manera yo he visto a Pavel que tiene una relación muy horizontal con el grupo Sin embargo nadie accede límites de respeto que los límites no son bien marcados para todo. A él le pueden decir 23 groserías y él no se siente agredido no es una falta de respeto para él Entonces a Esto va lo siguiente no hay que perder de cuenta que nosotros también somos personas si te decepcionas no estás obligado a venir con una cara de venir feliz y radiante todos los días a dar una súper clase porque pasa También tenemos malos momentos y hay que tomarlo en cuenta.

Pavel.

Sí precisamente chavos lo que nosotros intentamos es que se la pasen chido neta eso es el único objetivo Ok. Está esta cuestión del servicio social bueno no tiene por qué ser no vas a estarle sacando copias al profesor no vas a estar dando clase pero justamente intentamos propiciar un ambiente de respeto le preguntaba yo a Javier antes de entrar esta junta yo le dije a Javier ¿tenemos que hacer que salgan como amigos? Porque la neta es que no a mí me gustaría que saliéramos todos de la mano pero también entiendo que las chelas son al final del curso si quieren ya nos organizaremos. Yo soy más corazón Javier es más cerebro Yo soy más de sí a huevo que chingue su madre Revolución y Javier es de sí pero vamos con calma entonces es justamente mi objetivo es que se la pasen chido que se diviertan que aprendan que se lleven algo de aquí y que si ustedes pueden dejar algo Yo se los agradecería por ejemplo a pesar de que Manuel no habla mucho por ejemplo ni en estas reuniones ni con los coordinadores ayer por ejemplo ayer los chavos que presentaron el examen Los del primer curso dicen que lo que fue Manuel fue exactamente lo que les preguntaron en el examen entonces no necesita ser Pavel que se lleva poca madre con todos Manuel logró el cometido entonces cada uno sabrá cualquier cosa cualquier situación se acercan con nosotros.

Javier

Justo por eso Tratamos de tomar como sus clases muestra y ver sus modos de trabajo y por eso damos esta confianza y está libertad respetamos mucho sus maneras de trabajar siempre y cuando siempre sea bajo ese ámbito de respeto

Grupo

Bueno primero una pregunta alguien está aquí (ininteligible)... Entonces saben de qué hablo hace 3 semanas tuvo el sismo aquí entonces los chicos salieron hechos la tostada no se pusieron a preguntar que no tuviera ni la más mínima idea de lo que se tenía que hacer Entonces solamente quisiera yo saber qué hacemos nos dejaron subir entonces mi pregunta es ¿se puede cambiar el salón a la planta baja o al menos un piso menos? Porque al menos ese día eran las 4 o las 5:30 ya casi no había nadie pero es edificio especialmente a las 12:00 a las 11 con una alerta sísmica eso pinche caos y si te toca aquí en este edificio que te muevas está del carajo entonces hay una responsabilidad doble porque ojalá no pase...

Javier

¿Sabes qué? No lo habíamos pensado.

Pavel yo sí lo había pensado y justamente la cuestión de que no están inscritos sí es un pedo. Por ejemplo si ustedes salen Aquí en las escaleras se hacen unas especies de Mini cubos esos mini cubitos son para qué si no te da tiempo de bajar ahí te haces bolita y en teoría sí se derrumba el edificio ahí te puedes chispar en teoría Entonces yo creo que en ese sentido y ahora que los ismos están muy de moda y ahora que ya vimos que la pinche tierra se está moviendo Entonces yo creo que sería importante que de alguna forma tomemos conciencia fíjense yo estoy tan pendejo que hasta tengo unos folletos de protección civil que le robe a Alicia y nunca lo repartí pero yo creo que sería importante como que nos pongamos abusados y podemos intentar cambiarlo salones Yo creo que es una buena idea no sé si se pueda pero lo podemos intentar.

Grupo.

A mí la verdad me valió cacahuete pero lo voy a exponer para que me regañen sí estuvo mal pero las clases que yo ya di después de las 3 me lo llevé al "D" porque allí Si suena la alerta sales porque es una planta baja y si tienes alerta sísmica pues hasta ágatas te sales pero si te agarra en el tercer piso del edificio "L" por lo que hemos visto yo creo que habría pedo incluso con los profes.

Javier.

Pero tienen facultativo. Me parece una buena idea Yo creo que sí se lo planteamos a Alicia tiene que hacer algo.

Pavel.

Yo creo que sí es una buena idea Porque además en términos de la reglamentación que hay en términos de sismos si están en segundo piso ya no puede bajar Entonces eso genera un poco de pánico en los chavos y yo creo que sería buena idea poder gestionar un cambio.

Javier.

No pues ya hay que decirle.

Grupo.

Otra cuestión ya para terminar es que los profes que nunca habían dado un curso yo tengo una guía que es donde yo me la pegué para dar relación laboral y yo aparte le metí lo que es de la nueva reforma laboral y algunos temas Pero son muy mínimos y éste guía pues prácticamente tiene todo lo que viene en el examen digo para no abarcar tanto y no dejar tareas y posibles si quieren ahí la tengo.

Javier.

No te preocupes ya la tenemos.

Pavel.

Ya la tenemos digital.

Javier.

Por cierto ¿quién tuvo problemas con el drive? Ya cuestiones logísticas ¿todo bien?

¿No te di la cuenta de drive? Te la mando en un ratito.

Pavel.

¿Alguien tiene duda con los exámenes?

Javier.

Sí. Mándalo mejor para que les explique.

Pavel.

Voy por el chavo de los exámenes para que también conozcan quién carajos trabaja aquí porque el haber cambiado la dinámica cambio las pláticas por consecuencia tenemos que hacer exámenes y la neta es que les pedimos a cada uno 15 preguntas y la neta es que si se los recibimos a cada uno en un formato distinto es que se vuelve un pedo así que realizamos este instructivo con la finalidad de que ustedes nos felicitan la chamba nosotros Porque también imprimir los exámenes es un pedote. Entonces voy por el chavo de los exámenes para que les expliqué rápidamente y ya nos podemos ir.

Grupo

¿Y los resultados de los exámenes que están haciendo los muchachos ahorita?

Javier.

Los diagnósticos nosotros hacemos un vaciado de todos los resultados los entregamos en un archivo de Excel yo creo que pasado mañana van a estar.

Grupo. ¿Pero esos resultados a quién van dirigidos?

Javier.

Esos resultados son bien para que ellos los conozcan para que ustedes sepan Cómo anda la materia pero particularmente vamos a ustedes entregarles en digital el examen y las hojas de respuesta para que ustedes puedan ver.

Grupo.

Yo no tenía duda tanto con el formato yo lo que tenía duda ver si yo podía dar clases de recursos humanos la mitad del curso y la otra mitad del curso de administración laboral digo podría ser.

Javier.

Mira a mí me parece que si tú lo crees prudente tienes muchas más herramientas para decidir lo que yo.

Grupo.

Cuando empecé a dar lo de daba media hora y media hora entonces los chavos como que se perdían.

Javier.

Es completamente tu criterio si te parece mejor adelante yo le digo a Pavel.

Grupo. Yo tengo una duda. Ya de este salón (ininteligible)... ¿te lo dejaría en ocupar este?

Javier.

Necesito llevar los horarios. Voy a tratar de pedirlo a ver si es que me lo prestan

necesito avisarle a Alicia para ver en qué horarios es la clase y ya ella me dirá si se puede o no.

Grupo. ¿Cañón hay disposición?

Javier.

Cañón tenemos ahí hay un cañón a la disposición normalmente tenemos una laptop salvo situaciones extraordinarias Si llegan a necesitar copias o impresiones avísenos ahí en el cubículo las tenemos si necesitan muchas, muchas copias también las podemos tramitar no hay ningún problema por tiempo claro.

Grupo.

¿Los muchachos ya tienen una guía?

Javier.

Sí.

Grupo.

¿La misma que recibimos nosotros?

Javier.

Sí.

Grupo.

¿Ellos la tienen que traer impresa?

Javier.

No. Si tú la necesitas Necesito hablar con Pavel yo creo que imprimiríamos...

Grupo.

No yo quiero saber si necesitan algún material para trabajar.

Javier.

Si Ellos la quieren imprimir podrían...

Grupo.

Es importante que tengan la guía y que la tengan impresa porque podrías trabajar sobre ella digo depende de cada uno.

Javier.

Sí, podría ser a lo que yo iba es que nosotros para solicitar ese tipo de trabajos hacemos un trámite medio largo y muchas veces nos ponen peros. Por ejemplo, no tenemos para sacar copias tenemos que hacer impresiones, y es un peso por hoja de cada guía por todas las guías de cada usuario entonces nos ven medio feo allá y luego nos niegan el trabajo y luego o nos tardan unos días.

Grupo.

Bueno eso para saber qué exigirles, yo no sabía si ellos la tenían que traer obligatoriamente...

Javier.

No obligatoriamente si te parece que es necesario podemos buscar la manera de imprimir. Estamos buscando justamente nosotros que nos den salones fijos para impartir clases pero normalmente es en el M207 y en el 205 y 208.

Grupo.

¿Por lo general siempre hay pizarrón?

Javier.

Sí, siempre hay pizarrón.

Grupo.

Por ejemplo yo mañana tengo que dar clases...

Javier.

¿A qué hora es tu clase?

Grupo.

De 1.00 a 2.00. Hasta un poco antes ¿ustedes me dicen? ¿O quién?

Javier.

Tú subes aquí al M200 y hay que checar en qué salón están porque a veces se mueven.

Grupo.

Entonces siempre hay que llegar y buscarles y dónde les veamos ahí es la siguiente clase.

Javier.

Exactamente.

Grupo.

Creo que bien dicho es que hay en el 200 hay un pizarrón de gis y ahí hay que buscar en dónde están así le han estado haciendo.

Grupo.

Por ejemplo él tiene la segunda clase ¿Pero si mí me toca la primera y...?

Javier.

Tienes que subir al M200 y el que esté libre ahí te metes puedes avisar al grupo de WhatsApp qué sería lo ideal para es veces como ya hemos tenido bastante trabajo no hemos podido pedir anotar en el pizarrón pero justamente pero ese es el grupo de WhatsApp Entonces Quien tenga la primera clase y en mándelo al grupo y nosotros nos encargamos de distribuir.

Grupo.

¿10 minutos antes 15 minutos antes una hora antes?

Javier.

Pues no, no hace falta más que cinco tal vez O sea tú clases a las 12 tú subes es para las 12:00.

Grupo.

¿Si yo estoy desocupado desde las 11:00 ahí puedo meterme y hacerme güey ahí sí quiero?

Javier.

Sí siempre y cuando no te corran sí. Ese es otro detalle importante si en algún momento llega un profesor y les dice que tiene una clase y ese es el salón asignado necesitamos movernos justamente es un inconveniente y por eso estamos pidiendo que nos den salones fijos vamos a tomar muy en cuenta esa recomendación pero también hay que tomar en cuenta que somos un programa chiquito Entonces tampoco nos hacen tanto caso lo que buscamos es no meternos en problemas con profesores que ya estén de planta porque nos ha pasado que justamente el profesor de matemáticas les contestaba medio feo entonces no nos reportaron nunca Pero puede darse una situación entonces alguien tiene una duda con el instructivo del examen ya que llegó César en el Drive hay un documento que hizo César donde explica cuál es el formato, ¿Quieres explicarlo rápido y terminamos con esto?