I.- Datos Generales

Código	Título
EC1203	Mediación de experiencias educativas en museos interactivos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que fungen como mediadores de experiencias educativas en museos interactivos como museos del niño, museos de ciencia, acuarios, zoológicos, zonas y sitios arqueológicos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia.

El presente Estándar de Competencia describe los desempeños del mediador desde que toma la iniciativa de acercarse a la audiencia, invitándolos a participar en una experiencia educativa, comentándoles acerca del tema a desarrollar, realizando una introducción al tema, conduciendo el desarrollo de la actividad, fomentando el diálogo a través de preguntas y el uso del juego para generar conexiones emocionales e intelectuales, y realizando el cierre para lograr experiencias significativas a través del proceso de mediación.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Para la generación de experiencias Educativas en Museos Interactivos

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
15 de agosto de 2019	5 de noviembre de 2019
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	
4 años	

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones asociadas
999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Mediador de experiencias educativas en museos interactivos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
71 Servicios de esparcimientos culturales y deportivos, y otros servicios recreativos

Subsector:
712 Museos, sitios históricos, zoológicos y similares

Rama:
7121 Museos, sitios históricos, zoológicos y similares

Subrama:
71211 Museos

Clase:

712111 Museos del sector privado

712112 Museos del sector público

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Papalote Museo del Niño
- Universidad Pedagógica Nacional

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Espacio físico con los recursos necesarios para mediar una experiencia educativa. • Hojas y bolígrafo.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora con 30 minutos.

Referencias de Información

- Association of Children's Museums. (s.f.) About ACM. Recuperado de https://www.childrensmuseums.org/about/about-acm.
- Brochu, L., y Merriman, T. (2003). Interpretación personal conectando su audiencia con los recursos patrimoniales. (p.103). USA: InterpPress.
- Brochu, L., y Merrima, T. (2000). NAI´s Certification Handbook and Study Guide. Fort Collins, CO; Nacional Association for Interpretation.
- Caballero, C. (1994). Cómo educar la voz hablada y cantada. (8va ed). (p.258). México. EDAMEX.
- Consejo Internacional de Museos (2017) El reto de revisar la definición de museo recuperado de https://icom.museum/es/news/the-challenge-of-revising-the-museum-definition/ .
- Falk H. J. (USA). (2009). *Identity and the Museum Visitor Experience*. (p.301). USA: Leaft Coast Press INC.
- Ham, H. S. (2014). *Interpretación. Para marcar la diferencia intencionadamente.* (p.168). Estados Unidos. Asociación para la interpretación del patrimonio.
- Maher, M. (USA). (1997). *Collective Vision: Starting and Sustaining a Children´s.* (p.337). Association of Children´s Museums.
- Marin, S.I. (2018). ¿Jugamos? (p.281). PAIDOS.
- Mosco, J.A. (2018). Curaduría interpretativa un modelo para la planeación y desarrollo de exposiciones. México. Publicaciones digitales. ENCRyM.
- Papalote Museo del Niño. (México). (2015). *ABC Educativo de Papalote*. (p.69). (CDMX): Autor.
- Papalote Museo del Niño. (México). (2019). Manual de capacitación y certificación de mediadores. (CDMX): Autor. En prensa.
- Papalote Museo del Niño. (México). (2019). Rúbrica de Evaluación de la Mediación. (CDMX): Autor.
- Torres, D.G., y Rositas, M. J. (2012). Gestión y desarrollo del concepto de competencias y su impacto en la educación (p.46). México. Trillas.
- White, R. E. (2012). The power of play a research summary on play and learning. (p.32). Minnesota Children´s Museum. MCM.org.
- Sincopyright (S.f.) ¿Qué es un Museo? https://sincopyright.com/museos-virtuales/que-es-un-museo/.
- Universidad continental (2016) La importancia de los espacios de distracción y recreación en los niños. Recuperado de https://ucontinental.edu.pe/noticias/la-importancia-de-los-espacios-de-distraccion-y-recreacion-en-los-ninos/.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Mediación de experiencias educativas en museos interactivos

Elemento 1 de 4

Preparar la mediación de la experiencia educativa

Elemento 2 de 4

Introducir en la experiencia educativa a la audiencia

Elemento 3 de 4

Desarrollar la experiencia educativa con la audiencia

Elemento 4 de 4

Realizar el cierre de la experiencia educativa con la audiencia

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	**E3790**	Preparar la mediación de la experiencia educativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Administra la existencia y el funcionamiento de los recursos de la experiencia a mediar:
   - Registrando en el formato establecido por el museo la existencia y funcionamiento de los recursos con los que cuenta la experiencia,
   - Registrando en el formato establecido por el museo las anomalías/faltantes/fallas/condiciones favorables en los recursos, y
   - Distribuyéndolos en el espacio acorde a la experiencia.

2. Prepara su imagen y aseo personal:
   - Portando el uniforme que le proporciona el museo, y
   - Manteniendo una imagen limpia acorde al reglamento de higiene personal del museo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de apoyo elaborado:
   - Contiene el nombre de la experiencia,
   - Contiene el público meta,
   - Contiene el número de participantes,
   - Contiene duración de la actividad,
   - Contiene descritos los mensajes a comunicar,
   - Contiene descritos los objetivos,
   - Contiene la secuencia de la actividad: Introducción, desarrollo y cierre,
   - Contiene una lista de preguntas sugeridas, y
   - Contiene una lista de conceptos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Tipología de visitantes de acuerdo a John Falk.	Conocimiento
2. Tipología de visitantes de acuerdo a las etapas del desarrollo de acuerdo a Jean Piaget.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa: La manera en que reporta las fallas/anomalías mecánicas de los recursos con los que cuenta cada experiencia.

2.	Limpieza:	La manera en que muestra su uniforme completo libre de suciedad, así como una imagen personal aseada durante toda su jornada laboral.
3.	Orden:	La manera en que realiza el acomodo de los recursos de acuerdo a cada experiencia.
4.	Responsabilidad:	La manera en que ejecuta la verificación de los recursos previo a la interacción con la audiencia.

GLOSARIO

1.	Audiencia:	Persona o personas que participan en alguna de las experiencias educativas que el Museo les ofrece.
2.	Experiencia:	Conjunto de elementos museográficos que constituyen una unidad y que ha sido diseñada y producida con la intención de favorecer la participación de la audiencia.
3.	Mediación:	Proceso de comunicación que gira en torno a un tema o mensaje a comunicar y que se estructura alrededor de objetivos cognitivos, psicomotores y afectivos. Toma en cuenta los intereses de la audiencia, los significados inherentes al recurso y las técnicas utilizadas por el mediador para generar conexiones emocionales e intelectuales.
4.	Recursos:	Se refiere a cada uno de los elementos que conforman las experiencias con los que puede interactuar la audiencia.

Referencia	Código	Título
2 de 4	**E3791**	Introducir en la experiencia educativa a la audiencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Invita/integra a la audiencia a participar en la experiencia:
   - Saludando a la audiencia,
   - Realizando preguntas para obtener información sobre las necesidades, intereses, características y expectativas para llevar a cabo la experiencia, y
   - Mencionando a la audiencia la edad/características recomendadas para participar en la experiencia, duración de la experiencia, medidas de seguridad de acuerdo a la experiencia y capacidad de la experiencia.

2. Introduce al tema/mensaje de la experiencia a mediar:
   - Mencionando el objetivo de la experiencia,
   - Preguntando sobre el conocimiento previo que tenga la audiencia respecto al tema/mensaje, y
   - Adaptando la mediación de acuerdo a las respuestas y características de la audiencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Expresión verbal.	Conocimiento
2. Expresión corporal.	Conocimiento
3. Concepto de tema/mensaje de acuerdo a Sam A. Ham.	Conocimiento
4. Normas internas de operación y seguridad de acuerdo a la experiencia.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que saluda a la audiencia de acuerdo a los protocolos del museo utilizando un tono de voz mesurado y sin gesticulaciones que expresen molestia/disgusto.
2.	Iniciativa:	La manera en que invita a la audiencia mostrando una sonrisa con cortesía para generar el interés y realizar la experiencia.
3.	Perseverancia:	La manera en que muestra interés constante mediante técnicas de convencimiento para que la audiencia participe en la experiencia.
4.	Responsabilidad:	La manera en que verbaliza las normas operativas y de seguridad de la experiencia.

GLOSARIO

1.	Audiencia meta:	Es un conjunto de características para el diseño y desarrollo de una experiencia.
2.	Normas operativas:	Conjunto de lineamientos que permiten garantizar la seguridad, el servicio a la audiencia y el funcionamiento adecuado de cada experiencia.

Referencia	Código	Título
3 de 4	**E3792**	Desarrollar la experiencia educativa con la audiencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica la técnica del diálogo acorde a la experiencia:
   - Haciendo preguntas para fomentar el uso de las habilidades del pensamiento: Observación, comparación, clasificación, inferencia, experimentación, evaluación y aplicación,
   - Haciendo preguntas para evocar recuerdos/emociones/experiencias apoyándose de los recursos de la experiencia,
   - Haciendo preguntas sobre las características cualitativas y cuantitativas del recurso de la experiencia,
   - Retomando las respuestas de la audiencia para integrarlas en la mediación,
   - Evitando descalificar las participaciones de la audiencia,
   - Invitando a la audiencia a utilizar sus sentidos: olfato/gusto/vista/tacto/oído,
   - Construyendo con la audiencia el mensaje a comunicar en la experiencia, y
   - Fomentando la participación del público para el logro de los objetivos de la experiencia.

2. Aplica la técnica del juego para incentivar el aprendizaje en la audiencia:
   - Utilizando los diferentes tipos de juego: Juego de rol/juego con objetos/juego con medios digitales/juego físico/juego social,
   - Asumiendo un rol de facilitador del juego: Co-jugador/líder/director de escena/espectador,
   - Invitando a la audiencia a utilizar sus sentidos: olfato/gusto/vista/tacto/oído, y
   - Planteando a la audiencia retos que fomenten soluciones creativas.

3. Aplica la técnica de comunicación verbal y corporal:
   - Adaptando el volumen de voz acorde a la audiencia,
   - Modulando la voz para enfatizar ideas clave,
   - Expresando sus ideas siguiendo una secuencia lógica,
   - Evitando utilizar palabras altisonantes/obsceno que generen un ambiente incómodo durante la experiencia,
   - Manteniendo una postura corporal acorde a la experiencia y audiencia,
   - Utilizando ademanes y gestos para enfatizar ideas clave, y
   - Desplazándose por el espacio físico acorde a la experiencia.

4. Aplica la técnica de interacción con la audiencia:
   - Distribuyendo a la audiencia en el espacio físico de la experiencia tomando en cuenta sus necesidades y características físicas,
   - Mencionando a la audiencia las normas de seguridad e higiene para preservar la integridad personal y de los recursos,
   - Monitoreando en todo momento el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene,
   - Moderando en todo momento las intervenciones de la audiencia,
   - Evitando forzar las participaciones físicas/verbales de alguna persona de la audiencia, y

- Ofreciendo alternativas para incentivar la participación de la audiencia tomando en cuenta sus características.

5. Administra el uso de los recursos de acuerdo a la experiencia:
   - Utilizando los recursos que establece cada experiencia, y
   - Evitando el desperdicio y mal uso de los recursos con los que cuenta la experiencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Preguntas detonadoras.	Conocimiento
2. Concepto de atributos tangibles e intangibles del recurso.	Conocimiento
3. Habilidades del pensamiento de acuerdo al Manual de Capacitación para mediadores del Papalote Museo del Niño.	Conocimiento
4. Clasificación del juego de acuerdo al Museo del Niño de Minnesota.	Conocimiento
5. Roles del facilitador del juego de acuerdo al Museo del Niño de Minnesota.	Conocimiento
6. Tipos de discapacidad de acuerdo a la Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS).	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Falla en el funcionamiento mecánico/eléctrico de los recursos durante todas las etapas de la experiencia.

Respuestas esperadas

1. Deteniendo la operación de la experiencia, informando a la audiencia el cierre de la experiencia y reportando la falla con el jefe inmediato.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que saluda a la audiencia de acuerdo a los protocolos del museo utilizando un tono de voz mesurado y sin gesticulaciones que expresen molestia/disgusto.
2. Iniciativa:	La manera en que invita a la audiencia mostrando una sonrisa con cortesía para generar el interés y realizar la experiencia.
3. Limpieza:	La manera en que mantiene el espacio de la experiencia libre de basura y residuos.
4. Orden:	La manera en que mantiene las áreas libres de mobiliario y recursos que impidan el libre acceso de la audiencia durante su estancia en la experiencia.

5.	Perseverancia:	La manera en que muestra interés constante mediante técnicas de convencimiento para que la audiencia participe en la experiencia durante todo el proceso de mediación.
6.	Responsabilidad:	La manera en que verbaliza las normas operativas y de seguridad de la experiencia preservando la seguridad de la audiencia y de los recursos.
7.	Tolerancia:	La manera en que atiende las preguntas, comentarios, inquietudes y necesidades de la audiencia derivadas de la experiencia durante todo el proceso de mediación.

GLOSARIO

1.	Comunicación verbal y corporal:	Se refiere a aquella que se da a través del lenguaje hablado y que implica el uso adecuado del aparato fonador. Abarca la respiración diafragmática, el volumen, la pronunciación, la entonación y la dicción.
2.	Comunicación corporal:	Se refiere a aquella que se da a través de la mirada, el gesto, la postura, los ademanes, y los desplazamientos del cuerpo.
3.	Diálogo:	Elemento del proceso de comunicación que implica el intercambio de rol entre el emisor y el receptor.
4.	Juego:	Actividad inherente al ser humano que puede elegirse libremente, que implica simulación y disfrute, que favorece las diferentes áreas de desarrollo y que puede utilizarse como herramienta para el aprendizaje.
5.	Normas de seguridad:	Conjunto de lineamientos que permiten salvaguardar la integridad física de la audiencia, del mediador y de la propia experiencia.

Referencia	Código	Título
4 de 4	**E3793**	Realizar el cierre de la experiencia educativa con la audiencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el cumplimiento de los objetivos y mensaje acorde a la experiencia:
   - Preguntando a la audiencia el procedimiento realizado para alcanzar los objetivos,
   - Motivando a la audiencia a expresar conclusiones/dudas/comentarios respecto al tema,
   - Recomendando a la audiencia otras experiencias para conocer más acerca del tema, y
   - Agradeciendo la participación de la audiencia.

2. Ordena los recursos utilizados en la experiencia:
   - Recogiendo los recursos utilizados por la audiencia,
   - Limpiando los recursos que así lo requieran, y
   - Acomodando los recursos de la experiencia en el lugar asignado.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que agradece y se despide de la audiencia de acuerdo a los lineamientos del museo.
2.	Iniciativa:	La manera en que propone a la audiencia conocer más acerca del tema.
3.	Limpieza:	La manera en que realiza la limpieza de los recursos de la experiencia.
4.	Orden:	La manera en que acomoda los recursos de la experiencia.
5.	Perseverancia:	La manera en que a través de preguntas fomenta la participación y reflexión de la experiencia en la audiencia.
6.	Responsabilidad:	La manera en que resguarda los recursos de la experiencia.
7.	Tolerancia:	La manera en que atiende las preguntas, comentarios, inquietudes y necesidades de la audiencia derivadas de la experiencia.