



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Gestión Escolar. Una propuesta de intervención en la Carrera de Técnico Básico en Gestión  
Integral del Riesgo en la Escuela Nacional de Protección Civil.

TESIS

Para obtener el título de

Licenciada en Administración Educativa

PRESENTA

Adriana Michell Campos Juárez

Asesor de Tesis

Dr. Carlos Rodrigo Garibay Rubio

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo me gustaría agradecer a la mujer más importante de mi vida, mi madre, por su amor incondicional, y a mi padre por darme la seguridad de ser una hija amada. Durante la elaboración de este trabajo muchas personas contribuyeron directa e indirectamente, ellos y ellas me colmaron de confianza e impulsaron para concluir este proceso. Me siento honrada de pertenecer a la Universidad Pedagógica Nacional, agradecida por la oportunidad de darme un lugar donde estudiar, lo cual fue un sueño hecho realidad y ahora como egresada en formarme como una profesional.

Estoy especialmente agradecida a la Escuela Nacional de Protección Civil junto con todas las personas que laboran en esta institución por la ayuda y facilidades prestadas para la realización de este trabajo. En particular, agradezco a mi director de Tesis el Dr. Carlos Rodrigo Garibay Rubio, quien creyó en mis ideas, las impulsó y las dirigió para que alcanzaran otro nivel, del cual no tenía conciencia.

Agradecer también al Mtro. Alejandro Carmona León que con su apoyo y confianza mis compañeros y yo logramos tener acceso a nuevas áreas para desarrollarnos profesionalmente. Por supuesto, al Dr. Juan Mario Ramos Morales, quien desde el primer día de clases exigió más de lo que estaba dispuesta a dar, y por sus estupendas recomendaciones para este trabajo. A todos mis profesores, que con dureza y orientación me motivaron a volverme una mejor alumna.

Por ultimo Expresarle mi gratitud a la Mtra. Erika Tapia por su amistad y paciencia en mostrarme el camino por la metodología de la investigación en altos estándares de calidad, los cuales también contribuyeron a la construcción de este documento.

Gracias.

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| Introducción .....                                | 1         |
| CAPÍTULO 1 .....                                  | 7         |
| La ENAPROC .....                                  | 7         |
| Justificación.....                                | 8         |
| Marco teórico .....                               | 12        |
| Antecedentes históricos de la ENAPROC .....       | 17        |
| Metodología .....                                 | 31        |
| CAPÍTULO 2 .....                                  | 34        |
| Intervención en la ENAPROC .....                  | 34        |
| Alumnos, población objeto de estudio. ....        | 35        |
| Diagnostico escolar .....                         | 39        |
| Planteamiento del problema .....                  | 44        |
| Preguntas de investigación .....                  | 47        |
| Objetivos .....                                   | 47        |
| Hipótesis.....                                    | 47        |
| El proyecto de intervención.....                  | 48        |
| Implementación del proyecto de intervención ..... | 54        |
| CAPÍTULO 3 .....                                  | 56        |
| Alumnos de la ENAPROC.....                        | 56        |
| Recolección y análisis de datos .....             | 57        |
| Principales hallazgos .....                       | 59        |
| Alcances .....                                    | 71        |
| Reflexiones finales .....                         | 77        |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....           | <b>89</b> |
| <b>ANEXOS.</b> .....                              | <b>92</b> |
| Anexo 1 .....                                     | 92        |
| Anexo 2. Diagrama de flujo. ....                  | 93        |
| Descripción de diagrama de flujo.....             | 94        |

|   |    |
|---|----|
| Anexo 3. Formatos de mensajes para cada bimestre.....               | 95 |
| Anexo 4. Bandeja de entrada de correos electronicos recibidos. .... | 97 |

## **Introducción**

El sistema educativo está conformado por diferentes actores como: las autoridades educativas, los docentes, estudiantes, familias, sociedad civil, etc. También requiere de instituciones, leyes, programas, evaluaciones entre otros para el desarrollo de los procesos escolares. Para lograr que todo funcione de manera integral considero se requieren de métodos y técnicas de administración.

En el proceso de toma de decisiones, planificación, implementación y control de la acción educativa, la gestión es utilizada para mejorar un sinnúmero de procesos. La gestión educativa implica la organización y utilización de diferentes recursos que dé como resultado un nivel de desempeño óptimo en las instituciones educativas.

La gestión educativa se compone de dos dimensiones la pedagógica y la administrativa entre otras (UNESCO, 2011. p. 33) cuyo principio base es la participación de todas las partes que conforman el sistema educativo; para lograr involucrar, concientizar y en algunos casos consensar de tal manera alcanzar los resultados planteados y deseados.

El presente trabajo se desarrolla en las instalaciones de la Escuela Nacional de Protección Civil (ENAPROC), orientada en la formación de profesionales en materia de protección civil y gestión integral de riesgos. Como cualquier otra instancia educativa esta escuela requiere de procesos administrativos para su correcto funcionamiento, la gestión educativa será el proceso administrativo a utilizar

El Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), tiene la atribución de coordinar y dirigir a la ENAPROC como instancia administrativa con funciones académicas y de certificación, en su oferta educativa tiene la carrera Técnico Básico en Gestión Integral del Riesgo (TBGIR). En modalidad educación a distancia, impartida por el Estado de manera gratuita, su primera generación inicio periodo escolar en 2014, a la fecha hay tres generaciones vigentes, las cuales presentan una tasa de deserción escolar a considerar y poca eficiencia terminal.

El tema de interés surge en un primer acercamiento a la población estudiantil, cuando me fue posible apreciar una cantidad considerable de alumnos que tenían dudas sobre el

funcionamiento de la carrera, de los procesos de acreditación de las materias, era lo mismo en todos los semestres. Tomé la decisión de ahondar la búsqueda de datos e información, averiguar de qué manera conciben los alumnos el funcionamiento de la educación a distancia y como ellos se adaptaban a esta modalidad educativa para lograr un fin, egresar y obtener su título.

El presente trabajo tiene como objetivo documentar el proceso de diagnóstico, implementación y resultado a la aplicación de la estrategia de seguimiento a los alumnos inscritos en la carrera TBGIR.

La investigación de esta problemática la realicé por el interés de conocer el porque la mayoría de los alumno estaban estancados en los dos primero bimestres, particularmente en el primero; sucede en las tres generaciones de manera persistente. Llevar un registro histórico del proceso continuo de eficiencia terminal permitirá conocer el avance de los alumnos, para saber la dimensión de un problema. A partir de la detención de la problemática, planear cambios en busca de mejoras facilitaraa las autoridades pertinentes tomar las decisiones y acciones necesarias para obtener los resultados esperados que en este caso es que los alumnos concluyan la carrera.

Para comenzar, realicé un diagnóstico a la situación académica de todos los alumnos inscritos con las bases de datos y toda la información disponible de la carrera, así, me fue posible trazar una ruta y armar una estrategia. La intervención consistió en entablar contacto con la población estudiantil para obtener respuestas a su inactividad en la plataforma educativa.

Recibir información directa de los alumnos sobre los motivos de abandono a sus estudios me permitió comprender los motivos del abandono total o parcial a la carrera. Con la intención de mostrar si la aplicación de la estrategia generó un impacto en las diferentes etapas de la carrera todas las respuestas recibidas de los alumnos las he cuantificadas para mostrar las tendencias o patrones existentes.

En la actualidad, se desarrolla un creciente interés por los temas abordados en la carrera TBGIR por su importancia a escala de seguridad mundial. El programa tiene como objetivo “Fortalecer la cultura de la prevención y lograr que la población y personal que se dedica a

labores de Gestión Integral de Riesgos, y aquellas que se asocien con esta, cuenten con las competencias necesarias para que su labor sea útil y efectiva para proteger la vida y el patrimonio de los mexicanos” (CENAPRED, 2014. p. 3).

Un aspecto a considerar clave de la existencia de la carrera TBGIR es la preparación que brinda la carrera en los conocimientos de temas en torno a la reducción de riesgo de desastre (RRD) y de la protección civil. “Los índices mundiales de riesgo de desastres apuntan que el desarrollo sostenible de la actividades humanas evitara que haya pérdidas millonarias en desastres y se salvaran miles de vidas” (ONU, 2004. p. 1).

Cada vez es más difícil ignorar que los cambios climáticos generan fenómenos naturales o antrópicos, por ejemplo, la falta de prevención en la construcción de asentamientos humanos genera alteraciones en el medio ambiente. La gestión integral del riesgo desempeña un papel importante para prevenir pérdidas económicas, materiales y humanas.

De ahí que la carrera TBGIR ha sido el objeto de interés de este estudio para ahondar gracias a la importancia de los temas que imparte en preparación profesional y técnica, porque si más personas se capacitan y se forman como técnicos en la gestión integral del riesgo se podrá reducir riesgos a diferentes escalas.

Para la organización y desarrollo del presente trabajo separo la información en tres capítulos. En el primer capítulo “La ENAPROC” incluyo el apartado de justificación, detallo los antecedentes históricos, desde la creación de la Oficina de las Naciones Unidas (ONU) con respecto al tema de protección civil después de la segunda guerra mundial.

El cambio climático y las alteraciones en el medio ambiente por el aumento de la población mundial modificaron los riesgos en todo el planeta, pasó de los desastres por la guerra a los desastres de fenómenos naturales o antrópicos. Las Naciones Unidas convocan periódicamente a los países miembros alrededor de temas de los efectos destructivos tanto de la naturaleza como provocados por la humanidad, así, crearon la oficina especializada en materia de RRD, para realizar cumbres en busca de acuerdos y cooperación internacional.

México acogió las recomendaciones internacionales en su legislación en materia de RRD, nuestro país —al ser miembro de las Naciones Unidas— se ve obligado a cumplir con los

propósitos de dar cumplimiento a las metas, objetivos y prioridades a uno de los documentos oficiales del tema llamado Marco de Sendai.

En este capítulo también expongo los conceptos que forman el marco teórico sobre la gestión educativa, para lograr la eficacia escolar y evitar la deserción escolar de una comunidad estudiantil. También muestro los conceptos referentes en torno la gestión del riesgo del desastre. En este sentido, Castro (2003) señala que “la importancia del marco teórico radica en ampliar la descripción del problema”, su principal objetivo, plasmar en el documento la integración entre la teoría y la investigación a realizar (p. 37).

Para la realización de este estudio he optado una metodología mixta me permite describir la situación académica de la carrera. Las fuentes principales que use son bases de datos, encuestas de registro, cuestionario de preguntas abiertas, diagramas fueron algunos de los instrumentos y técnicas utilizados para la recolección de datos para su posterior análisis, que detallaré en este apartado. Todo lo anterior para comprender la situación de los alumnos objeto de estudio, después trazar una estrategia de seguimiento.

En el segundo capítulo de este documento, “Intervención en la ENAPROC”, expongo la población objeto de estudio, su composición académica por generaciones, así como el referente de estudio del programa educativo. Continuo con el desarrollo del planteamiento del problema de estudio, expongo dónde, cuándo y cómo surge.

El análisis previo me permitirá presentar el diagnóstico educativo realizado a la población objeto de estudio, presento una descripción inicial a la situación académica por bimestres y el tiempo que ha transcurrido desde el inicio de periodo escolar en cada generación. Con esta información será posible observar el avance hasta el momento de cada etapa de la carrera con el objeto de dar un panorama útil y así comprender la inactividad en la plataforma educativa o el abandono total de los estudiantes a su formación, en donde surgirán las preguntas de investigación, el objetivo y hipótesis de este trabajo.

En este mismo capítulo continúo con la exposición del proyecto de intervención, después del diagnóstico escolar es posible formular preguntas e hipótesis, doy una ligera concepción de los puntos débiles y áreas de oportunidad para explorar, verificar si las hipótesis son acertadas.

Con la información previa trazo una estrategia que consiste en dar seguimiento a los estudiantes de TBGIR, incluye hacerles llegar a través de un mensaje por correo electrónico un instrumento de recolección de datos, un cuestionario de preguntas abiertas. Hasta el momento, el tema no se ha abordado en una investigación previa por lo tanto considero necesario recabar toda la información posible al respecto del abandono de los estudios en la carrera por parte de los alumnos.

Por último, en este segundo capítulo, detallo el proceso en el seguimiento y los pasos a seguir en la implementación de la estrategia, que consta de dos etapas de aplicación.

En el tercer capítulo, “Alumnos de la ENAPROC”, hago una descripción del comportamiento de los alumnos después de analizar sus respuestas y expongo los principales motivos de la constante falta de actividad en la plataforma educativa o en algunos casos el abandono.

En el apartado que denominé recolección y análisis de datos explico la manera de organización y sistematización de los datos recolectados para su posterior análisis; incluyo también el esquema general de respuestas agrupadas en cinco principales categorías de las situaciones de abandono que declararon los alumnos.

El siguiente apartado es de los principales hallazgos de este trabajo. Analizo la información proporcionada por las y los alumnos durante las dos etapas de la aplicación del proyecto; las diferencias entre las respuestas obtenidas con sus porcentajes las expongo con ayuda de gráficos y tablas divididas en los seis diferentes bimestres.

En este mismo capítulo incluyo un apartado de alcances. Describo las mejoras obtenidas con la aplicación de la estrategia. También, con la ayuda de gráficas, ilustro el número de alumnos que lograron avanzar por los bimestres o concluyeron la carrera impulsados por la intervención de este trabajo con un diferenciador de antes y después, es decir, el número de alumnos recuperados con este proyecto.

Para el cierre del documento, el último apartado es de reflexiones finales formado en tres momentos. En el primero presentare la discusión que deriva de la elaboración de este

trabajo, sobre el proyecto de intervención, el seguimiento a los alumnos y los resultados obtenidos.

En los resultados descubrí una categoría que puedo considerar un hallazgo de este trabajo. Con la ayuda de diagramas Sankey hago una descripción de esta respuesta, que por cierto estaba fuera de las expectativas iniciales de ser un problema que incidiera en los alumnos para abandonar la carrera de TBGIR.

En un segundo momento, la integración de mi tránsito por la licenciatura. Expongo: los aprendizajes metodológicos involucrados para la realización este trabajo; las ausencias, dificultades y retos enfrentados en las diferentes etapas de prácticas profesionales y servicio social; el acompañamiento en mi aprendizaje por los diferentes actores en mi formación en los tres últimos semestres en la universidad.

Y, finalmente, en el tercer momento, presento —a modo de introspección— las observaciones de mi experiencia laboral en conjunto con mi formación universitaria y la forma como me ayudaron a forjar una identidad profesional como administradora educativa y como todo propició a la elaboración de este trabajo.

## **CAPÍTULO 1**

### **La ENAPROC**

Como mencione en el apartado anterior el presente trabajo tiene como objetivo documentar el logro educativo después de la aplicación de la estrategia de seguimiento a todos los alumnos inscritos a la fecha, para verificar si el proyecto de intervención sirve para elevar la eficiencia terminal en los alumnos.

He señalado la manera en como los compromisos internacionales han evolucionado desde la creación de oficinas especializadas en el tema de la RRD en las últimas décadas. En este capítulo desagrego como estos acontecimientos históricos influyeron en la toma de decisiones del gobierno mexicano.

En este primer capítulo expongo la elección y construcción del tema objeto de estudio, también incluyó la justificación al referente de estudio. Abordo los antecedentes de la carrera, los cuales he construido a través de rastrear las recomendaciones internacionales hechas a los Estados miembros de las Naciones Unidas en materia de reducción de riesgos de desastres, así, como las bases jurídicas que dieron a la creación de la ENAPROC y en consecuencia del TBGIR.

Presento la base teórica de este trabajo conformada con los conceptos de gestión educativa, área de interés porque da cabida al tema de interés en este trabajo, el seguimiento del alumno. También en este capítulo expongo la metodología utilizada.

## **Justificación**

La carretera de técnico básico en gestión integral del riesgo está enfocada en el desarrollo de habilidades para detectar, prevenir y mitigar riesgos, cubrir necesidades en la realidad social. Está dirigida para profesionales en el área de protección civil, reducción de riesgo de desastre a cargo de la ENAPROC.

La presente investigación se enfocará en describir los principales factores que los alumnos de la TBGIR han mostrado para abandonar parcial o totalmente sus estudios, la carrera presenta baja eficiencia terminal en las tres generaciones. Que este trabajo aporte a la toma de decisiones para la mejora de la eficiencia terminal de las generaciones existentes y se pueda tomar una mejor ruta para las generaciones venideras.

Por la reciente creación de la carrera existen pocos documentos de referencia bibliográfica por lo tanto este trabajo también aportara como un documento de referencia para profundizar en el conocimiento y concepción de las carreras a distancia, así como de los temas en torno a la reducción del riesgo de desastre.

La reducción de riesgo de desastre es una área que cobra cada día más importancia a nivel mundial, según el Informe Evaluación Global (2015b) de la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres [UNISDR] por sus siglas en inglés, “las pérdidas económicas causadas por desastres se elevan a un promedio de 250,000 millones y 300,000 millones de dólares americanos al año (UNISDR, 2015. p. 50). Los Gobiernos, las instituciones y la sociedad en general deben generar desarrollo sostenible para el planeta, en protección al medio ambiente es necesario adoptar medidas de seguridad para salvaguardar vidas y recursos.

Para comprender importancia de la carrera técnica en términos educativos primero quiero señalar las recomendaciones internacionales que la Oficina de las Naciones Unidas (ONU) ha emitido desde la década de los 70, las directrices en el desarrollo de las naciones en la prevención de los desastres naturales, la preparación para casos de desastre y la mitigación de sus efectos a través de planes de acción (ONU, 2002. p. 1).

En el marco internacional de colaboración la UNISDR (2015a) sostiene que los gobernantes del mundo deben de pasar de gestionar desastres a la gestión del riesgo del desastre (p. 5). La diferencia radica en prevenir contingentes futuros, tomar medidas para aminorar los daños cuantificados en dinero y en pérdidas humanas. Razón de ser de la carrera TBGIR, al ser un medio para proporcionar conocimientos, herramientas y preparación a toda persona interesada en los temas de la RRD, así, fortalecer la cultura de la prevención y protección civil.

Para que las naciones cumplan con el objetivo de salvaguardar la mayor cantidad posible de víctimas de las amenazas naturales o antrópicas. Las recomendaciones internacionales apuntan “Es urgente y fundamental prever el riesgo de desastres, planificar medidas y reducirlo para proteger de manera más eficaz a las personas, las comunidades y los países,

sus medios de subsistencia, su salud, su patrimonio cultural, sus activos socioeconómicos y sus ecosistemas, reforzando así su resiliencia” (UNISDR, 2015a. p. 10).

La carrera Técnico Básico en Gestión Integral del Riesgo considero, cobra importancia al ser un medio para proporcionar formación profesional impartida por el Estado sobre el tema en cuestión a nivel nacional e internacional. La importancia de esta carrera para la comunidad internacional (los extranjeros también se pueden inscribir a la carrera) es porque son escasos los programas en temas de protección civil impartidos por parte del Estado, de manera gratuita.

En México la ENAPROC es la única institución en proporcionar formación profesional en temas de RRD a nivel carrera técnica de manera gratuita. El egresado del TBGIR puede desempeñarse en actividades diversas, por ejemplo, la organización de brigadas, apoyar en tareas de rescate, acciones para atender a la población evacuada, identificar agentes perturbadores, actuar dentro del marco legal de la protección civil o participar dentro de los protocolos de alertamiento para atender una emergencia. Todo lo anterior de acuerdo con el plan de estudios de la carrera.

Los alumnos del TBGIR, al poder identificar riesgos ante el desastre, están en la posibilidad de anticipar acciones y reducir los efectos de hechos catastróficos, los técnicos en gestión integral de riesgo como egresados de la ENAPROC podrán ser sujeto de impacto al ayudar con sus conocimientos en su entorno inmediato.

El impacto de este programa de estudios para el desarrollo de la cultura de prevención y protección civil en los operativos de México es determinante para incrementar la toma de conciencia de los efectos y causas de los desastres sobre la nación. Según Narvaez, Lavell y Perez (2009), se convierten en una acción que se “fundamenta en la cabal identificación de los factores del riesgo y de sus características particulares, sus procesos de conformación o construcción, incluyendo los actores sociales involucrados en su concreción” (p. 10).

Los alumnos egresados serán personas preparadas para reaccionar ante cualquier contingencia en reducción de riesgos. Cada uno sumara esfuerzos y conocimientos para fortalecer la cultura de la prevención de manera general. Por todo lo anterior, considero que

la carrera continúe vigente y disponible para toda persona a fin en protección civil o cualquiera interesada en salvaguardar vidas y patrimonio de la humanidad.

Imaginemos que ocurre un sismo, el deslave de un cerro, inundaciones, tormentas o cualquier otro fenómeno sobre una comunidad o ciudad, y que no hay personas capacitadas cercanas para tomar medidas, acciones, decisiones para salvaguardar vidas o preservar en lo posible la seguridad de las comunidades, de los inmuebles, de su patrimonio. El impacto será aún mayor si no se toman medidas acertadas antes, durante o después por personas capacitadas mientras el evento transcurre.

De ahí la relevancia de mantener vigente la carrera, por una parte los profesionales al prepararse profesionalmente y por la otra la comunidad civil en general se benefician de tener actores que tomen decisiones vitales. Por supuesto que mantener una carrera en funcionamiento genera administrativamente gastos; recursos económicos, materiales y humanos, y quizá sino mantiene un aprovechamiento académico óptimo pudiera ser cancelada la carrera.

El estudio de la carrera TBGIR es importante por la serie de razones anteriormente descritas. Por lo tanto, la pertinencia de este trabajo a través del seguimiento a los alumnos permitirá describir y comprender las limitaciones a las que se enfrentan los alumnos durante su estancia. Para después emprender acciones y lograr un mayor número de alumnos complete su formación profesional.

## Marco teórico

Dado la mirada central de este trabajo sobre la carrera TBGIR el abordaje teórico conceptual lo he encaminado por una parte desde el área educativa, su gestión y la modalidad en que se imparte esta carrera, la educación a distancia. Y por otra parte algunos conceptos básicos en torno al tema de la reducción de riesgo del desastre.

Para empezar, la Reducción del Riesgo de Desastres (RRD) por concepto se define como “la reducción considerable de las pérdidas ocasionadas por los desastres, tanto las de vidas como las de bienes sociales, económicos y ambientales de las comunidades y los países”. (UNISDR, 2009. p. 27).

En la práctica se entiende como “reducir el riesgo de desastres mediante esfuerzos sistemáticos dirigidos al análisis y a la gestión de los factores causales de los desastres, lo que incluye la reducción del grado de exposición a las amenazas, la disminución de la vulnerabilidad de la población y la propiedad, una gestión sensata de los suelos y del medio ambiente, y el mejoramiento de la preparación ante los eventos adversos” (UNISDR, 2009. p. 27).

Algunos de los siguientes conceptos los he tomado de la ley general de protección civil (2016) que expide y decreta las bases de acción entre los distintos órdenes de gobierno, así como la participación del sector privado y social en materia de protección civil. Para el efecto de cumplir con las disposiciones de la ley define a la protección civil como;

la acción solidaria y participativa, que en consideración tanto de los riesgos de origen natural o antrópico como de los efectos adversos de los agentes perturbadores, prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social en el marco del Sistema Nacional, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable, y privilegiando la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, así como sus bienes; la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente (DOF: 06-06-2012: 5).

Para abordar el tema de la RRD entenderemos el concepto de fenómeno de acuerdo con su origen, se clasifican como fenómeno natural perturbador (geológicos, hidrometeorológicos) o fenómeno antropogénico (químico-tecnológicos, sanitario-ecológicos, socio-

organizativos) generados por alguna actividad humana y fenómeno astronómico (DOF: 06-06-2012: 3).

Precisar al riesgo como los “Daños o pérdidas probables sobre un agente afectable, resultado de la interacción entre su vulnerabilidad y la presencia de un agente perturbador” (UNISDR, 2009. p. 29). Es decir que después de un fenómeno natural o antrópico, siempre existirán personas damnificadas, servicios básicos dañados, destrucción en edificaciones, inmuebles inservibles, es decir, pérdidas materiales en cantidades millonarias.

Ante cualquier riesgo encontramos la posibilidad de un desastre que se entiende como “una seria interrupción en el funcionamiento de una comunidad o sociedad que ocasiona una gran cantidad de muertes al igual que pérdidas e impactos materiales, económicos y ambientales que exceden la capacidad de la comunidad o la sociedad afectada para hacer frente a la situación mediante el uso de sus propios recursos” (UNISDR, 2009. p. 13).

La prevención ante un probable riesgo comprende a “un conjunto de acciones y mecanismos implementados con antelación a la ocurrencia de los agentes perturbadores, con la finalidad de conocer los peligros o los riesgos, identificarlos, eliminarlos o reducirlos; evitar o mitigar su impacto destructivo sobre las personas, bienes, infraestructura, así como anticiparse a los procesos sociales de construcción de los mismos” (DOF: 06-06-2012. p. 4).

Para entrar al tema que le compete al objeto de estudio de este trabajo, la Gestión Integral del Riesgo (GIR) se comprende como:

El conjunto de acciones encaminadas a la identificación, análisis, evaluación, control y reducción de los riesgos, considerándolos por su origen multifactorial y en un proceso permanente de construcción, que involucra a los tres niveles de gobierno, así como a los sectores de la sociedad, lo que facilita la realización de acciones dirigidas a la creación e implementación de políticas públicas, estrategias y procedimientos integrados al logro de pautas de desarrollo sostenible, que combatan las causas estructurales de los desastres y fortalezcan las capacidades de resiliencia o resistencia de la sociedad. Involucra las etapas de: identificación de los riesgos y/o su proceso de formación, previsión, prevención, mitigación, preparación, auxilio, recuperación y reconstrucción. (DOF: 06-06-2012: 3).

Entonces, estos conceptos le dan sentido a la práctica de la prevención ante un fenómeno de cualquier tipo que ponga en riesgo a las comunidades y sus habitantes. Es preciso actuar

inmediatamente para proteger y salvaguardar a las familias junto con su patrimonio. Las instancias de gobierno deben de informar, orientar y apoyar a la población en general, también coordinarse junto con el sector privado y social para poner en marcha las acciones estratégicas ante situaciones de riesgo para lograr minimizar las consecuencias y el impacto que ha generado el fenómeno perturbador.

Ahora, con respecto al tema educativo, los estudios sobre los problemas educativos normalmente demuestran una preocupación constante porque las instituciones educativas puedan alcanzar el éxito de los objetivos planeados. Desde la década de los 60 se inició una sólida y sistemática línea de investigación que tiene como objeto el conocimiento de factores escolares asociados al logro educativo (Martinic y Prado, 2003. P. 93). Desde entonces, la eficacia Escolar ha llegado a convertirse en la línea de investigación que aporta la mejor información para optimizar los niveles de calidad y equidad educativas.

Una institución educativa requiere de ciertos procesos de dirección, orientar para producir cambios en las prácticas al interior de la misma, con el fin inmediato de mejorar los aprendizajes de los estudiantes. La definición de Zorrilla (2003) de eficacia se entiende por “la capacidad de la escuela en lograr que sus alumnos alcancen metas educativas independientemente de su origen social” (p. 356). El concepto implica, a su vez, la cobertura del servicio educativo, la permanencia de los alumnos en la escuela, su promoción de un grado a otro y los aprendizajes reales.

El énfasis por el óptimo empleo de los recursos (de todo tipo) para obtener los mejores resultados es abatir los índices de reprobación y deserción escolar, aumentar la eficiencia al no desperdiciar recursos, sin importar de donde provengan estos, ya sean locales, federales, municipales, o privados.

La escuela no sólo incide en el rendimiento de los alumnos, sino que es parte fundamental para que exista educación; por ello, expongo el llamado Modelo de los cinco factores propuesto por Ronald Edmonds, el cual considera que las escuelas son eficaces cuando (citado en Martinic y Prado, 2003, p. 108).

1. Poseen un liderazgo fuerte.
2. Tienen un clima de altas expectativas en relación al rendimiento de sus alumnos.

3. Presentan una atmosfera ordenada sin ser rígida, tranquila sin ser opresiva.
4. Tiene como objetivo prioritario la adquisición de destrezas y habilidades básicas, y al que se supeditan las actividades del mismo.
5. Realizan evaluaciones constantes y regulares del progreso de sus alumnos.

En esta definición teórica que entrelaza los objetivos de la institución educativa y también el logro de los alumnos al finalizar la carrera, coincide en que se destaca la institución escolar como la unidad de transformación educativa; la cultura y la gestión escolar como factores claves en el mejoramiento y eficacia de la educación.

De acuerdo al diccionario de la real academia española (2016), el concepto gestionar alude a llevar adelante una iniciativa o un proyecto, así como ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa o actividad económica u organismo.

Al incorporar el concepto de gestión escolar dirijo la atención a los factores que se encuentran asociados a la dirección de la institución para su óptimo manejo. Para no perder de vista que existen ciertos procesos administrativos que ayudan a enfrentar los contratiempos procedimentales presentes en cualquier institución educativa por citar un ejemplo, la planificación, organización, dirección y control.

La gestión surge cuando “se genera una relación del funcionamiento entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos de la organización en cuestión. (Rama, 2009. p. 120). La articulación de recursos y objetivos es a través de los individuos que participan activamente en la institución. Los modelos de gestión se fundamentan en la teoría de la acción humana para promover los procesos.

Para la UNESCO la gestión de una organización se realiza “como un proceso de aprendizaje orientado a la supervivencia de una organización mediante una articulación constante con el entorno” (UNESCO, 1997b. p. 18). En esta visión, la gestión aparece como un proceso de aprendizaje continuo.

Entonces la gestión supone el ejercicio del mando de acuerdo con un tipo específico de pensamiento directivo que guían las decisiones del personal responsable de la institución educativa, orientándolos hacia el cumplimiento de la misión institucional.

Existen criterios diversos al tratar de definir operativamente el concepto de eficiencia terminal. Primero, permite conocer el número de alumnos que termina un nivel educativo de manera regular (dentro del tiempo ideal establecido) y el porcentaje de alumnos que lo culminan extemporáneamente. La Secretaría de Educación Pública [SEP] establece que la relación porcentual que resulta de dividir el número de egresados de un nivel educativo determinado, entre el número de estudiantes de nuevo ingreso que entraron al primer grado de ese nivel educativo *N* cantidad de años antes”. (SEP, 2013. p. 103).

Así mismo considera la manifestación en la cual se expresa el rendimiento en el proceso escolar, como rentabilidad a la inversión en programas educativos y el uso de los recursos destinados al mismo. (Camarena, Chávez y Gómez, 2001. S/P). La tasa de eficiencia terminal es interpretada como la proporción de alumnos que terminan de manera regular sus estudios, es decir, en el tiempo normativo.

En el caso exclusivo de este trabajo se entenderá como eficiencia terminal, cuando un alumno haya transcurrido los seis bimestres con calificaciones aprobatorias independientemente del tiempo que le tomó para lograrlo ya sea desde un mes hasta los veinticuatro meses disponibles que permite la norma escolar, por lo tanto se tomara como un indicador educativo.

El abandono escolar es otro indicador educativo que expresa el número o porcentaje de alumnos que abandonan las actividades escolares antes de terminar algún grado o nivel educativo. (SEP, 2013. p. 101).

## **Antecedentes históricos de la ENAPROC**

Por la reciente creación de la institución ENAPROC son pocos los documentos que aportan sobre el tema de la carrera TBGIR, con este trabajo pretendo colaborar a la referencia bibliográfica en el tema. Por lo tanto me di a la tarea de rastrear, recopilar y articular desde las recomendaciones internacionales hasta la legislación mexicana con el fin de conformar este apartado en relación con la creación de la Escuela Nacional de Protección Civil.

Para llegar a los antecedentes llevo a cabo un proceso de construcción del conocimiento al combinar los siguientes documentos: en el ámbito internacional la historia desde la creación de la Oficina de las Naciones Unidas con los acuerdos de Ginebra, el plan de acción de Estocolmo, el decenio de internacional de la reducción del riesgo del desastre, el plan de Yokohama. Estos documentos llevaron a la creación de la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR por sus siglas en inglés), donde surgieron, el marco de acción de Hyogo y el vigente marco de acción de Sendai, documentos de referencia mundial para el tema de la RRD.

De los documentos internacionales y sus recomendaciones paso a la legislación mexicana como lo es, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; incluye México en Paz y México con Educación de Calidad, también la Ley General de Protección Civil con su Reglamento, la Ley General de Educación y el Programa Nacional de Protección Civil.

Desde la primera Guerra Mundial, los jefes de Estado de las naciones en conflicto fueron precisando poco a poco la necesidad de crear una institución internacional capaz de acercarse a todos los países, pero, no estar sujeta a ninguno de estos. Luego de los horrores del holocausto judío fue evidente la falta de tratados entre naciones para proteger a la sociedad civil en momentos bélicos. Para cuando término la Segunda Guerra Mundial en 1945, las grandes potencias aliadas firmaron un acuerdo para la creación de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). (Calduch, 1991. p. 2).

La cooperación internacional para la solución de problemas de carácter económico, social, cultural y humanitario fue de los objetivos de la creación la oficina de las Naciones Unidas

(Calduch, 1991. p. 6). También, fomentar entre los gobiernos el dialogo en temas para conseguir la paz y la seguridad internacional.

En 1949 en la época de la posguerra se firmaron los acuerdos de Ginebra que sentó las bases del derecho humanitario moderno, a través de este documento la comunidad internacional expreso la voluntad para concretar normas de conducta en periodos bélicos. Así pues, nace la defensa civil instituida para proteger a quienes no eran parte o no podían intervenir en la actividad armada.

En los protocolos adicionales de los acuerdos de Ginebra fueron enmarcadas las principales normas destinadas para preservar los derechos de los civiles, es decir, personas que no estén participando en un acto bélico; personal de asistencia médica, miembros de organizaciones humanitarias, heridos de combate, prisioneros de guerra, en general protección civil.

Fue en la época de la guerra fría cuando un nuevo orden mundial creó nuevas necesidades industriales que cubrir para satisfacer la demanda de la sociedad. La sobre producción industrial aumento la extracción y transformación de recursos naturales renovables y no renovables, generando un incremento en el desecho de residuos.

Con el desarrollo y la transformación económica aumento el uso de sustancias químicas liberadas al ambiente, el crecimiento demográfico, los desechos industriales, asentamientos humanos irregulares, entre otros abusos a la naturaleza generaron cambios en los ecosistemas.

La oficina de la Naciones Unidas al pendiente de los asuntos sociales y económicos del planeta, en 1972 reunió en Estocolmo Suecia a representantes de 113 países para impartir conferencias sobre el medio ambiente (ONU, 1989. p. 19), dicha reunión marco un punto de partida en el desarrollo de la política internacional del medio ambiente. En esta reunión se acordó una declaración que contiene 26 principios sobre el medio ambiente, un plan de acción y 100 recomendaciones internacionales.

El plan de acción establecido en Suecia fijó los principios comunes para ofrecer a los pueblos del mundo una guía para preservar y mejorar el medio ambiente. La declaración de

Estocolmo fue el comienzo para asentar las bases de la legislación en temas de preservación del medio ambiente a nivel internacional.

Los países desarrollados crearon sistemas de alerta temprana, salvando miles de vidas a comparación de lugares donde no se tenían estos sistemas de alerta. Estas acciones fueron mostradas al mundo en las reuniones de la ONU, con el ejemplo de tomar medidas de prevención salvaría miles de vidas, reducirían damnificados, pérdidas sociales y económicas. En las cumbres internacionales, los países buscaban la cooperación, compartir historia de éxito para replicarlas en los países en vías de desarrollo, con la meta de mejorar la capacidad de cada país para mitigar los efectos de los desastres naturales con mayor eficiencia.

Con cierta periodicidad la oficina de la Naciones Unidas ha realizado conferencias desde la década de los setenta para examinar avances y proponer nuevas estrategias de acción para un mundo seguro. De esta manera, 1994 fue celebrada la conferencia mundial sobre la reducción de los desastres naturales reunida en Yokohama Japón, donde fueron reconocidas oficialmente que las pérdidas económicas y de vidas humanas iban en aumento (ONU, 1994. p. 6). Se estableció que había que elaborar un programa de acción para el futuro, adopción de políticas y de medidas apropiadas para la reducción de desastres.

Con la conferencia de Yokohama se abre una oportunidad para todas las naciones del mundo en especial las subdesarrolladas en mejorar principalmente en cuatro puntos clave; la prevención de desastres, la mitigación de sus efectos, la preparación y el socorro (ONU, 1994. p. 3).

Los fenómenos catastróficos seguían en aumento al paso de los años así como los cambios climáticos, por lo que en diciembre de 1999, la Asamblea General de la ONU adoptó la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres y estableció la Oficina de las Naciones Unidas para Reducción de Riesgo de Desastres (UNISDR).

En 2001, se amplió el mandato de la UNISDR para que sirviera como centro de coordinación dentro del sistema de las Naciones Unidas con la intención de asegurar la sinergia entre las actividades de la ONU y las organizaciones regionales para la reducción de desastres, en los ámbitos socioeconómico y humanitario (ONU, 2002 p. 3).

Al paso de las décadas y las cumbres convocadas por las Naciones Unidas a nivel mundial, han mejorado la adquisición de conocimientos sobre los lugares del mundo donde existe mayor peligro por actividad sísmica, huracanes, ciclones, etc. Contar con toda la información disponible y ponerla a disposición para todos los que la requieran sirve para tomar medidas de prevención en muchos niveles, por ejemplo, lugares de riesgo donde no deben asentarse viviendas o sistemas de alerta temprana, atlas de riesgo, etc. En caso de un fenómeno se pueda actuar con mejores ventajas y menos pérdidas.

En la búsqueda constante de implementar políticas públicas del riesgo de desastre en 2005, 168 países integrantes de las Naciones Unidas suscribieron en Japón, el Marco de acción de Hyogo, con un periodo de aplicación del año 2005 al 2015. En esta reunión los gobiernos acordaron trabajar en conjunto para prevenir desastres, adoptaron una visión de conocimientos, habilidades, disciplina y la razón de la humanidad frente al poder de la naturaleza (UNISDR, 2005. p.23).

El aumento de fenómenos convirtió en tema de interés mundial la Reducción de Riesgos de Desastres (RRD). La destrucción y los alcances nocivos de estas últimas décadas que azotaron sobre diferentes poblaciones alrededor del mundo provocaron auge en el conocimiento sobre los cambios ambientales y las amenazas que provocaban los fenómenos naturales.

La acción de la UNISDR al convocar a las naciones del mundo alrededor de temas como el cambio climático, efectos de las naturalezas, fenómenos naturales y antropogénicos que de acuerdo con la Asamblea general de la ONU (1989) “sirven para generar desarrollo social, compartir historias de éxito y replicarlas en otros países” (pag.12). De esta manera reunir, difundir, aplicar conocimientos científicos y técnicos respecto a causas y efectos de los desastres ayuda en diferentes proporciones y a más personas en el mundo.

En la tercera conferencia mundial de las Naciones Unidas sobre la reducción del riesgo de desastres celebrada en Sendai Japón, lugar donde se reafirmó la urgente necesidad de proteger a la población mundial y así fortalecer la resiliencia. El marco de Sendai se convierte en el principal instrumento internacional para el tratamiento de la gestión del riesgo de desastres a escala mundial hasta la fecha.

En la actualidad, el marco de Sendai es el plan oficial de la UNISDR para combatir los estragos de los fenómenos y prevenir pérdidas humanas. Este documento se identifica por siete metas mundiales y cuatro prioridades a alcanzar para el año 2030. Los estados deben adoptar medidas específicas en todos los sectores, en los planos mundiales regionales, nacionales y locales (ONU, 1989. p. 5).

Prevenir la aparición de nuevos riesgos de desastres y reducir los existentes implementando medidas integradas e inclusivas de índole económica, estructural, jurídica, social, sanitaria, cultural, educativa, ambiental, tecnológica, política e institucional que prevengan y reduzcan el grado de exposición a las amenazas y la vulnerabilidad a los desastres, aumenten la preparación para la respuesta y la recuperación y refuercen de ese modo la resiliencia. (UNISDR, 2015a:12)

En materia educativa resalto los puntos del Marco de Sendai donde se aborda la importancia de la educación implícita para lograr los objetivos del documento. En los principios rectores se encuentra, “es fundamental incrementar la educación y la sensibilización pública sobre el riesgo de desastres” (UNISDR, 2015a. p.14)

De igual forma en la prioridad número uno describe; “Comprender el riesgo de desastres; inciso g) Impartir conocimientos mediante la capacitación y la educación sobre la reducción del riesgo de desastres, en particular usando los mecanismos existentes de capacitación y educación”.

En el inciso L) “Promover la incorporación de los conocimientos sobre el riesgo de desastres, incluida la prevención, mitigación, preparación, respuesta, recuperación y rehabilitación en casos de desastre, en la educación académica y no académica, en la educación cívica a todos los niveles y en la educación y formación profesional” (UNISDR, 2015a. p.16).

Entonces, la educación en el Marco de Sendai es parte sustancial para alcanzar los objetivos planteados, también es, una vía de acceso al conocimiento en materia de reducción de riesgos. El marco es un compromiso de cooperación internacional, cada región, cada nación se ve comprometida a tomar acciones en busca de cumplir con las recomendaciones aprobadas en dicho documento, México forma parte de la celebración en los acuerdos firmados.

En México, a partir de la década de los años 80, para ser exacta el 6 de mayo de 1986 se publicaron las bases del sistema nacional de protección civil, como reacción al desastre después del sismo que devastó el centro del país (DOF: 6/05/1986:4 ). Con el propósito de dar cumplimiento a las metas, objetivos y prioridades de documentos clave como el marco de Sendai. Uno de sus principales puntos es procurar el bienestar de la población en desventaja económica y social.

Según la Guía de Prevención publicada por la Secretaría de Gobernación [SEGOB] (2010), establece que “dar respuesta antes, durante y después frente a un evento de magnitudes destructivas es de crucial importancia para aminorar pérdidas de cualquier índole...” (p. 4). Entonces la acción encausada en los conocimientos adecuados y oportunos lograra que los ciudadanos actúen oportunamente en momentos cruciales, marcar una diferencia entre la vida y la muerte frente a cualquier evento de peligro inminente.

Por lo tanto, una nación al contar con personal capacitado para dar auxilio en cualquier momento de un fenómeno, ya sea antes o después, requiere de preparación en temas de protección civil y en torno a la RRD.

En el reglamento de la ley general de protección civil define a la cultura de protección civil como “el comportamiento humano que constituye un elemento fundamental de la Reducción de Riesgos al anticiparse y responder proactivamente a los Peligros y la Vulnerabilidad, a través de la adquisición individual de conocimientos sobre el Riesgo, la preparación individual y colectiva mediante prácticas y entrenamiento...” (DOF: 06-06-2012: 2).

Las recomendaciones mundiales apuntan hacia la preparación de las naciones, sus instituciones y sus ciudadanos, en suma deben de estar preparados y capacitados para hacer frente a una situación de riesgo tanto para prevenir como para actuar mitigando daños por eventos naturales o antrópicos, trabajar en conjunto para lograr el bien común.

La Reducción de Riesgos entra de lleno en el ámbito de la Protección Civil y para el caso de México se le conoce de manera normativa y legal como Gestión Integral de Riesgo (GIR), el tema cobro gran relevancia e inquietante atención después del sismo de 1985,

suceso que marcó no solo la historia de los miles de afectados, también modificó la manera de ver los desastres naturales en esta nación.

El terremoto del 19 de septiembre cambió la comprensión de los fenómenos naturales de gran magnitud y modificó la manera de entender la prevención como parte importante en el área desarrollo de tales eventualidades. Después del temblor las miradas internacionales voltearon a la nación mexicana y se emprendieron acciones para prevenir pérdidas de gran magnitud en colaboración con otras naciones.

Dentro de las acciones emprendidas después del sismo de 1985, fue la creación del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), fueron tres las iniciativas que concurrieron para que naciera el 20 de septiembre de 1988 con carácter de órgano administrativo desconcentrado, jerárquicamente subordinado a la Secretaría de Gobernación.

La primera iniciativa fue por parte de Japón, país pionero de la cultura de la prevención y protección civil, en retribución a la ayuda prestada por México en territorio nipón en atención a un sismo mayor en aquel país. El gobierno japonés brindó apoyo técnico y económico, lo cual sentó las bases de fraternidad y cooperación bilateral para enfrentar fenómenos naturales de gran envergadura hasta nuestros días.

La segunda iniciativa fue de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) mediante la cesión en comodato del terreno donde se construyó el edificio central, además de proporcionar personal académico y técnico especializado. Finalmente la Secretaría de Gobernación aportó los recursos para su operación. Para dar creación a las actuales instalaciones en el centro del país del CENAPRED, inauguradas el 11 de mayo de 1990.

En el capítulo III de la LGPC sobre el Sistema Nacional de Protección Civil. Forma parte del conjunto de dependencias, el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), con sustento en los artículos siguientes:

Artículo 23. El Centro Nacional es la institución técnica-científica de la Coordinación Nacional de Protección Civil encargada de crear, gestionar y promover políticas públicas en materia de prevención de desastres y reducción de riesgos a través de la investigación, el monitoreo, la capacitación y la

difusión. Tiene entre sus atribuciones, el apoyo técnico al Sistema Nacional, así como la integración del Atlas Nacional de Riesgos, la conducción de la Escuela Nacional de Protección Civil, la coordinación del monitoreo y alertamiento de fenómenos perturbadores y promover el fortalecimiento de la resiliencia de la sociedad en su conjunto (p. 15).

El CENAPRED tiene la atribución de coordinar y dirigir a la Escuela Nacional de Protección Civil (ENAPROC), orientada en la formación de profesionales en materia de protección civil y gestión integral de riesgos. Lugar donde nace la elección y construcción del tema a desarrollar en este documento.

La ENAPROC como instancia administrativa con funciones académicas y de certificación, en su oferta educativa tiene la carrera técnica en modalidad a distancia para la formación profesional de Técnico Básico en Gestión Integral del Riesgo (TBGIR), programa educativo que tiene como objetivo “Fortalecer la cultura de la prevención y lograr que la población y personal que se dedica a labores de Gestión Integral de Riesgos, y aquellas que se asocien con esta, cuenten con las competencias necesarias para que su labor sea útil y efectiva para proteger la vida y el patrimonio de los mexicanos”. (CENAPRED, 2014: p. 3).

Para la explicación de los sustentos legales de la ENAPROC, desarrollo en dos vertientes explicativas, la primera en materia de protección civil y la segunda en aras de la educación para darle vida a los planes y programas que nacen dentro de la institución.

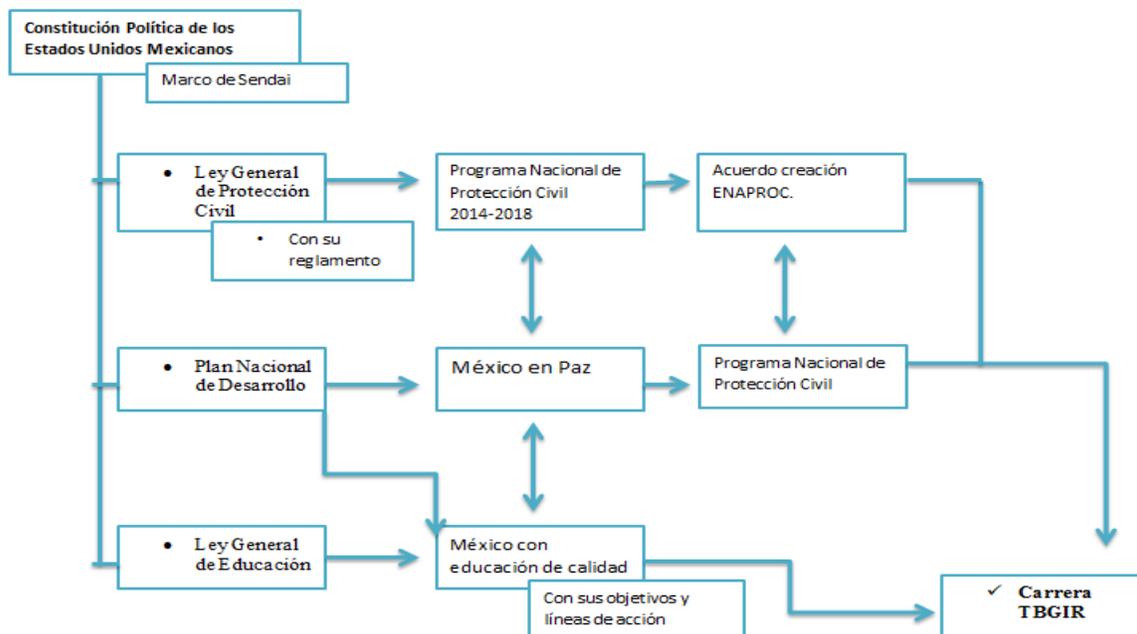
La primera iniciativa que da sentido al surgimiento del programa del TBGIR converge del Plan Nacional de Desarrollo (PND 2013-2018), con fundamento en el artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En dicho plan se establecen los ejes rectores del Estado Mexicano, es el órgano rector que fija los objetivos, estrategias y prioridades para el desarrollo integral y sustentable de todo el país. En el mismo se establecen cinco metas nacionales:

- I. México en paz
- II. México incluyente
- III. México con Educación de Calidad
- IV. México prospero

## V. México con responsabilidad Global

En el siguiente cuadro desarrollo la ruta de creación del programa educativo TBGIR para ejemplificar y lograr la completa comprensión de este apartado.

**Esquema 1. Antecedentes jurídicos**



Fuente: Elaboración propia con base en la legislación mexicana en materia de planeación, política educativa y de protección civil.

El quehacer de la ENAPROC, por tanto, se alinea con dos de las cinco principales metas que se intersectan entre sí, estas son: México en Paz y México con Educación de Calidad.

Sobre la meta de México en Paz

En esta meta nacional se establece; es prioritario procurar la protección, asistencia y auxilio para toda la población (SEGOB, 2012. p. 37). Después se desprende del aparato normativo establecido mediante la Ley de General de Protección Civil. Esta considera a la Gestión Integral del Riesgo como eje de actuación para la prevención de desastres causados por fenómenos naturales y antrópicos, resalta al concepto como medular y transversal a toda la formación, logística y de respuesta en el país cuando se trata de protección civil.

En el Capítulo IX de la LGPC establece las bases de la Escuela Nacional de Protección Civil en Capacitación, Acreditación y Certificación mediante los siguientes artículos:

Artículo 49. La Escuela Nacional de Protección Civil es una instancia dependiente de la Coordinación Nacional por conducto del CENAPRED, orientada a la formación sistemática e institucionalizada de capital humano, a través de la capacitación, actualización y especialización de materias teóricas y prácticas. Tendrá como función la acreditación y certificación de las capacidades de personas físicas y morales que ofrezcan y comercialicen servicios de asesoría y capacitación en los temas relacionados con protección civil, sin perjuicio de que existan otras instancias de acreditación y certificación dentro del sistema educativo nacional. (p.20).

Artículo 50. La estructura, organización y operación de la Escuela Nacional de Protección Civil se especificará en las disposiciones normativas que para tal efecto emita la Coordinación Nacional. Que recoja la gestión de los servicios de emergencia del país, extendida a todos los niveles de la sociedad e involucrando a todos los posibles actores de acción (p, 20).

Asimismo, en las disposiciones generales del reglamento de la Ley General de Protección Civil (2014), en el capítulo VI para la Escuela Nacional de Protección Civil. Los siguientes artículos de dicha ley son pertinentes porque especifica la competencia educativa de la escuela:

Artículo 22. La ENAPROC es una instancia administrativa dependiente de la Coordinación Nacional, por conducto del Centro Nacional de Prevención de Desastres, con funciones académicas y de certificación de capacidades en materia de Protección Civil y Prevención de Desastres en el marco del Sistema Nacional de Competencias (p. 7).

Entonces, la ENAPROC prestará servicios educativos en la modalidad escolarizada, en términos de las disposiciones aplicables y en el marco de las bases de coordinación que suscriban la Secretaría de Educación Pública. Asimismo, la certificación por estándares se llevará a cabo a través del Fideicomiso de los Sistemas Normalizado de Competencia Laboral y de Certificación de Competencia Laboral.

Artículo 23. La estructura, organización y operación de la ENAPROC se regirá por los lineamientos que para tal efecto emita la Coordinación Nacional, de conformidad con lo que establece el artículo 50 de dicha Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables (p.7).

Estos últimos artículos son aspectos normativos, detonan la importancia y el carácter académico, autoriza a la ENAPROC brindar servicio e instrucción a las personas interesadas en educarse en la cultura de la prevención.

#### Programa Nacional de Protección Civil (PNPC)

En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se encuentra el Programa Nacional de Protección Civil (PNPC), propone alcanzar seis objetivos encaminados a fomentar la acción preventiva en la gestión integral de riesgos, desde el objetivo número uno, con el fin de mitigar los daños provocados por fenómenos naturales. En sus líneas de acción se establece en el punto número 1.1.4, reestructura los esquemas educativos mediante la incorporación y promoción de estrategias enfocadas a la prevención.

En el objetivo número 2, instruye a fortalecer la cultura de la protección civil mediante la vinculación nacional e internacional, También el PNPC dio cabida a la construcción de la carrera, con las siguientes instrucciones de sus numerales en las líneas de acción: 2.3, formar y acreditar recursos humanos para el servicio de la población en la GIR; el punto 2.3.1, estipula formar recursos humanos en la gestión integral de riesgos por medio de la Escuela Nacional de Protección Civil.

De la misma manera en el punto 2.3.2, para desarrollar contenidos educativos de gestión integral de riesgos con lenguaje incluyente. Y por último en el punto 2.3.3, señala implementar los programas de estudio de la Escuela Nacional de Protección Civil.

#### México con Educación de Calidad

Para entrar en materia educativa dentro del Plan Nacional de Desarrollo, en las metas nacionales: a México con Educación de Calidad que en su objetivo 3.1. Desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad, junto con sus estrategias clarifica el camino a alcanzar en la ENAPROC.

Para la adquisición de conocimiento, el Art. 2º Ley General de Educación: “la educación es medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura; es proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, y es factor

determinante para la adquisición de conocimientos y para formar a mujeres y a hombres, de manera que tengan sentido de solidaridad social”. El sistema educativo en su carácter de responsable social, debe procurar su participación activa en todos los sectores de la población (UNESCO, 1997a, p.11). Por lo tanto, si partimos de lo que dicta el artículo segundo de la ley de educación junto con lo que dice la UNESCO, si la educación entra en todos los aspectos de la vida humana para transmitir conocimiento de cualquier índole. La carrera TBGIR proporciona la adquisición de conocimientos para enfrentar los desastres que causan los fenómenos de cualquier tipo.

A su vez dentro de este objetivo en la Estrategia: 3.1.4. Dentro de sus líneas de acción busca desarrollar una política nacional educativa, enfocada a los estudiantes, desarrollen capacidades para aprender mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Junto con la estrategia 3.1.5. Disminuir el abandono escolar, mejorar la eficiencia terminal en cada nivel educativo y aumentar las tasas de transición entre nivel y otro. Después se estipula en el objetivo número 3.2.

Garantizar la inclusión y la equidad en el sistema educativo con sus estrategias. Ampliar las oportunidades de acceso a la educación en todas las regiones y sectores de la población. Crear nuevos servicios educativos, ampliar los existentes y aprovechar la capacidad instalada, en sus líneas de acción ampliar la oferta educativa de las diferentes modalidades, incluyendo mixta y la no escolarizada establece.

Las metas educativas son precisas en que se debe buscar la manera de hacer llegar a toda la población sin importar el lugar donde se encuentren y que los estudiantes desarrollen capacidades en distintos aspectos con la ayuda de las nuevas tecnologías. La ENAPROC ha hecho uso de la educación a distancia para poder llegar a toda la república mexicana y le da también acceso a extranjeros para prepararse en la carrera TBGIR.

Para atender el compromiso de las políticas públicas enlistadas de acuerdo a su marco de acción. Se justifica la creación de la ENAPROC y la pertinencia de la carrera TBGIR. De tal manera se dispone en los artículos antes mencionados, la política pública sigue en materia de protección civil y de educación. Los objetivos, estrategias y líneas de acción se

han encaminado para fomentar la cultura de la autoprotección como una forma de vida. Así en septiembre del 2011 se establece el acuerdo para la creación de la Escuela Nacional de Protección Civil.

A manera de resumen de los puntos anteriores, muestro en el siguiente cuadro como se alinean las dos metas nacionales con los programas sectoriales.

**Cuadro 1. Objetivos y estrategias generales del PND para el desarrollo de la ENAPROC**

| <b>Meta Nacional</b>                   | <b>Objetivo de la Meta Nacional</b>   | <b>Estrategia(s) del Objetivo de la Meta Nacional</b>                           | <b>Objetivo de Programas Sectoriales</b>   | <b>Objetivo del PNPC</b>  |
|--|---|---|--|---|
| <b>México en Paz</b>                   | 1.6 Salvaguardar a la población, a sus bienes y a su entorno ante un desastre de origen natural o humano. | 1.6.1 Política estratégica para la prevención de desastres.                     | <b>Programa Sectorial de Gobernación 2013-2018:</b><br><br>5. Coordinar el Sistema Nacional de Protección Civil para salvaguardar a la población, sus bienes y entorno ante fenómenos perturbadores. | 1. Fomentar la acción preventiva en la Gestión Integral de Riesgos para disminuir los efectos de fenómenos naturales perturbadores  |
| <b>México con Educación de Calidad</b> | 3.1 Desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad                             | 3.1.2 Modernizar la infraestructura y el equipamiento de los centros educativos | <b>Programa Sectorial de Educación 2013-2108:</b><br><br>2. Fortalecer la calidad y pertinencia de la educación media superior, superior y formación para el trabajo, a fin                          | 1. Fomentar la acción preventiva en la Gestión Integral de Riesgos para disminuir los efectos de fenómenos naturales perturbadores. |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | de que contribuyan al desarrollo de México. |  |
|--|--|--|---|--|

Fuente: Elaboración propia con base en el plan nacional de desarrollo del periodo 2013-2018.

Si bien es indispensable entender cómo intervienen las políticas y el impacto en la sociedad para analizar cómo se ven reflejadas en las instituciones, es de igual manera importante comprender cómo funciona de manera interna. Éstas dan cabida a la construcción de proyectos, como nos refiere en el presente trabajo, como profesionales de la educación es indispensable entender el marco jurídico y normativo del programa en cuestión.

A partir de los puntos anteriores, con ayuda de los documentos normativos logre esbozar tanto la creación, la misión y las obligaciones de la ENAPROC en este apartado, alinear las acciones encaminadas que por disposiciones de ley debe cumplir institucionalmente.

## **Metodología**

Este trabajo fue realizado en la Escuela Nacional de Protección Civil, en las instalaciones del Centro Nacional de Prevención de Desastres ubicado de la Ciudad de México, la población objeto de estudios son los alumnos de las generaciones 2014, 2015-1 y 2015-2 de la carrera Técnico Básico en Gestión Integral del Riesgo (TBGIR) La modalidad de estudios es educación a distancia, el origen geográfico de los alumnos está distribuido en diferentes proporciones por toda la República Mexicana y también en el extranjero. Por estas circunstancias la red de internet facilita la comunicación entre la escuela y los alumnos.

Para este trabajo adopté una perspectiva metodológica mixta, la combinación del enfoque cuantitativo y el cualitativo me permitió describir y comprender la realidad objetiva de la carrera. Cabe subrayar qué, por tratarse de un programa nuevo, no existen referencias bibliográficas provenientes de la investigación educativa específicamente de la carrera en cuestión. Por lo tanto me enfoque inicialmente en describir los rasgos esenciales sobre el funcionamiento hasta el momento de la carrera, para después identificar los asuntos que pudieran representar mayor interés para la temática de abandono o deserción escolar.

Como instrumento de recolección de datos elaboré un cuestionario de 6 diferentes mensajes, uno por cada bimestre de preguntas abiertas. Gracias a este instrumento me permitió recabar información para poder describir el fenómeno educativo de abandono y deserción escolar presente en el TBGIR. Al recibir datos e información directamente de los estudiantes logre comprender la situación que viven durante su estancia por los diferentes bimestres y de esta manera trazar una propuesta de trabajo para recuperar alumnos.

De los instrumentos y técnicas, las fuentes principales fueron las bases de datos de las tres generaciones existentes de alumnos en la escuela. La ENAPROC genera una encuesta inicial cuando los aspirantes realizan su solicitud de ingreso a la carrera, la denominare “encuesta de registro”. También, utilicé cuestionarios de preguntas abiertas, diagramas de Gantt y de flujo en la recolección de datos para su posterior análisis.

La metodología mixta me proporciona una base adecuada para abordar el análisis de la información de las fuentes antes mencionadas y esbozar un diagnóstico de la situación general de la carrera e instrumentar una propuesta de intervención para la población estudiantil.

Rojas (2006) explica que “las experiencias útiles informadas por los sujetos de investigación ayudan a identificar las irregularidades en los procesos” (p. 87). Así, con las respuestas de los alumnos logré generar e integrar estadísticos, esto me permitió comprender de una mejor manera la situación escolar de los alumnos.

El correo electrónico es el medio de comunicación entre el departamento de gestión educativa y los alumnos. La ENAPROC utiliza el sistema de correos llamado sistema de ticket pero dado las desventajas que para mí presenta como la falta de una herramienta para la administración de correos masivos, utilice una cuenta de Outlook de la paquetería de Microsoft, porque tiene herramientas para facilitar el envío, recepción y administración de grandes cantidades (miles) de correos.

Con ayuda de los diagramas de Gantt logré proyectar planes a corto, mediano y largo plazo. El diseño del envío y recolección de datos consta de dos etapas. Por la cantidad de alumnos he decidido hacerlo en dos momentos con una diferencia de dos semanas entre la primera y la segunda, para tener la oportunidad de contestar a aquellos que respondan al primer correo. Después del tiempo estimado para la segunda fase, consistió en volver enviar correos electrónicos a todas las direcciones que no dieron respuesta en la primera etapa.

Una vez terminada la aplicación del proyecto de intervención que fue conformado por dos etapas. Previamente en un diagrama de flujo enumeré los pasos a seguir para la recepción de correos y el proceso para la recolección de datos.

Las herramientas de Outlook me permitieron recolectar información con mayor facilidad, generé una base de datos de respuestas y desarrollé un esquema general de respuestas con 5 categorías y subcategorías para su posterior análisis.

La opinión de los alumnos me sirvió para descubrir patrones y similitudes en las tres generaciones de la carrera, los cuales presentare en el apartado de alcances y principales hallazgos.

Aunque en un principio mi intención era describir la situación académica, gracias al cuestionario de preguntas abiertas que aplique a los alumnos, recibí un abanico de respuesta. Por lo tanto la información recabada me permitió comprender de una mejor manera a la población estudiantil, de tal forma el abordaje de este trabajo recalco es de metodológica cuantitativa y cualitativa.

## **CAPÍTULO 2**

### **Intervención en la ENAPROC**

A lo largo de este segundo capítulo planteo la estrategia de intervención y su implementación. Comienzo por desmenuzar el cómo son integradas cada una de las generaciones, cuantos estudiantes hay en cada bimestre en proporciones y como se distribuyen por su procedencia, es decir, el estado de donde radican.

Después de analizar al objeto de estudio muestro el diagnóstico educativo realizado a la carrera con el fin de proporcionar un panorama útil para comprender la situación académica de los alumnos, presento el planteamiento del problema, de ahí surgen las preguntas de investigación, junto con el objetivo y la hipótesis del trabajo a desarrollar.

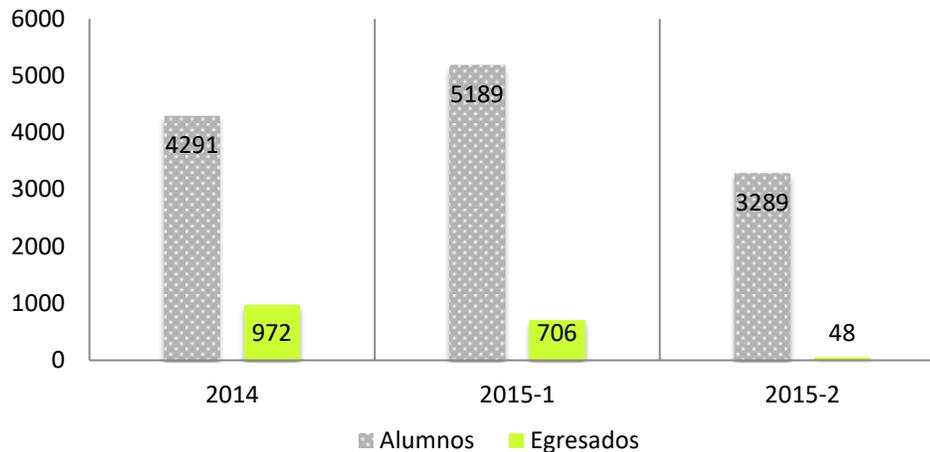
Con la ayuda de los diagramas que mencione en la metodología he desarrollado un proyecto de intervención y las etapas que lo componen para después llevar a cabo este plan y aplicarlo a la comunidad estudiantil.

### **Alumnos, población objeto de estudio.**

La población estudiantil del TBGIR comprende tres generaciones, la primera inicio ciclo escolar en septiembre 2014 nombrada con esta fecha, la segunda generación en el siguiente año en febrero denominada 2015-1 y para septiembre inició la tercera denominada 2015-2. La población objeto de estudio de este trabajo corresponde a las tres generaciones existentes.

En la generación 2014 son 4,291 los alumnos inscritos, el periodo 2015-1 el total de aceptados son 5,189 y para el 2015-2 ingresaron 3,289. En conjunto la ENAPROC tiene un gran total de 12,769 alumnos inscritos a la fecha cuando se inició este trabajo (abril 2016). En cuanto a los egresados el registro hasta el momento es de 1,726, representan el 14% de eficiencia terminal. En la gráfica 1 es posible apreciar el contraste de egresados con la cantidad de inscritos en las tres generaciones.

**Gráfica 1. Comparación de alumnos inscritos y alumnos egresados**



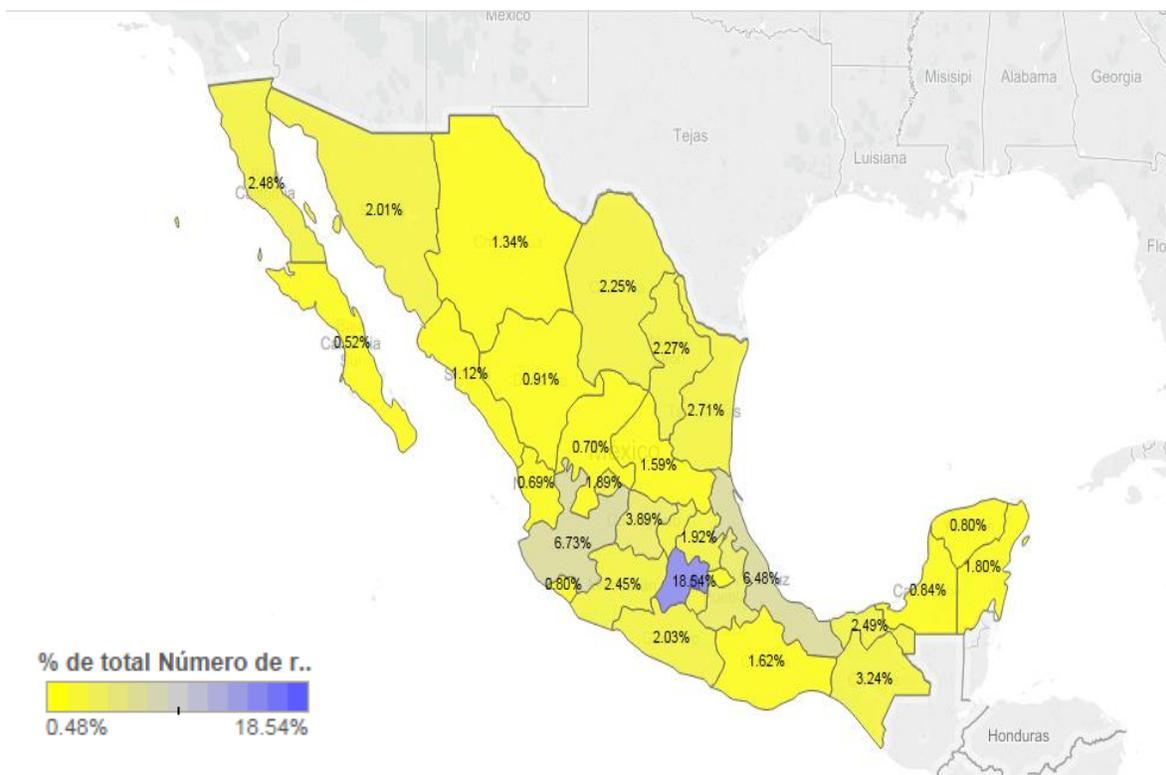
Fuente: datos generales de alumnos inscritos y egresados

La carrera TBGIR se distribuye en 6 bimestres, en modalidad a distancia con una duración de 462 horas, disponible sobre el software educativo Moodle (aplicación que permite gestionar la plataforma educativa de la carrera), espacio en línea para brindar acceso a los contenidos educativos, es decir cursar las asignaturas. La población estudiantil tiene una composición geográfica distribuida por todos los estados de la república mexicana, también incluye algunos alumnos extranjeros.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (1995) declara a la educación a distancia, desde una nueva perspectiva, es una forma de enseñar y de aprender. “La naturaleza de la educación a distancia es la separación física entre el educando y el educador, en donde la relación educativa se da desde la virtualidad, la distancia se acorta por y a través del uso de las tecnologías de la información”(p.16).

Gracias a la modalidad de educación a distancia la carrera llega a todos los estados de la república mexicana y recordemos que también es accesible para los extranjeros. La siguiente figura (1), permite visualizar la concentración de alumnos en tomo azul y en color amarillo los estados de menor porcentaje, la carrera tiene presencia en todo el país.

**Figura 1. Mapa de distribución de alumnos de acuerdo al lugar de residencia**

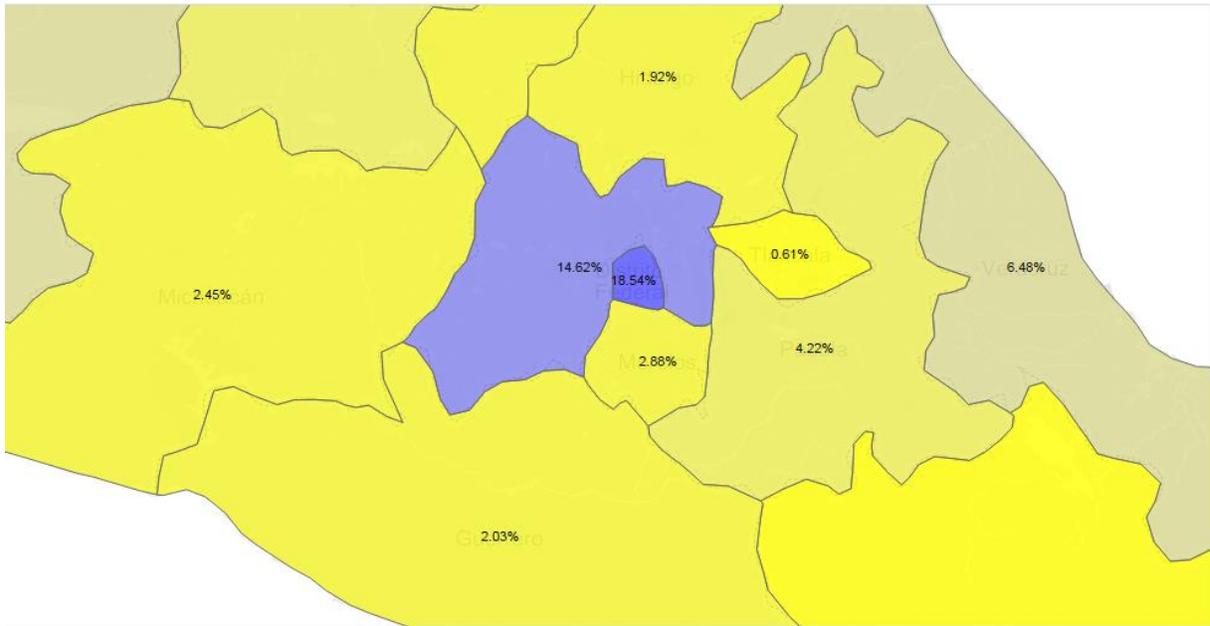


. Fuente: Elaboración propia con base en la población total de alumnos.

En el siguiente mapa (figura 2) se puede apreciar en acercamiento, la distribución de la población de alumnos que conforman TBGIR. La Ciudad de México y el Estado de México son las entidades estatales con mayor número de inscritos, esta situación se repite para las tres generaciones (18 por ciento y 15 por ciento respectivamente), seguidos por Veracruz, Jalisco y Puebla. Entre el 36 y 40 por ciento de los alumnos pertenecen al centro del país.

En contraste, en los últimos lugares de registro de alumnos pertenecen a los estados de Nayarit, Zacatecas, Baja California Sur, Tlaxcala y Yucatán con menor número de registros en las tres generaciones (entre 0.37% al 0.53%).

Figura 2. Estados de la republica con mayor concentración de alumnos inscritos



. Fuente: Elaboración propia con base en la población total de alumnos

## **Diagnostico escolar**

Como explique en el apartado anterior localizar el correo electrónico con respecto al propietario es complicado y lento, después ubicar el resto de datos para la identificación del alumno (generación, matrícula, bimestre, claves de acceso) y dar comienzo a la solicitud del mismo.

En un día no se completa leer y atender todos los correos de entrada, en términos de eficiencia es bastante tiempo en completar la revisión de un solo correo, es decir, un solo alumno. Atrasa y acumula trabajo en el departamento, multiplicándolo por días, en una semana se verá entorpecido el seguimiento requerido por los alumnos.

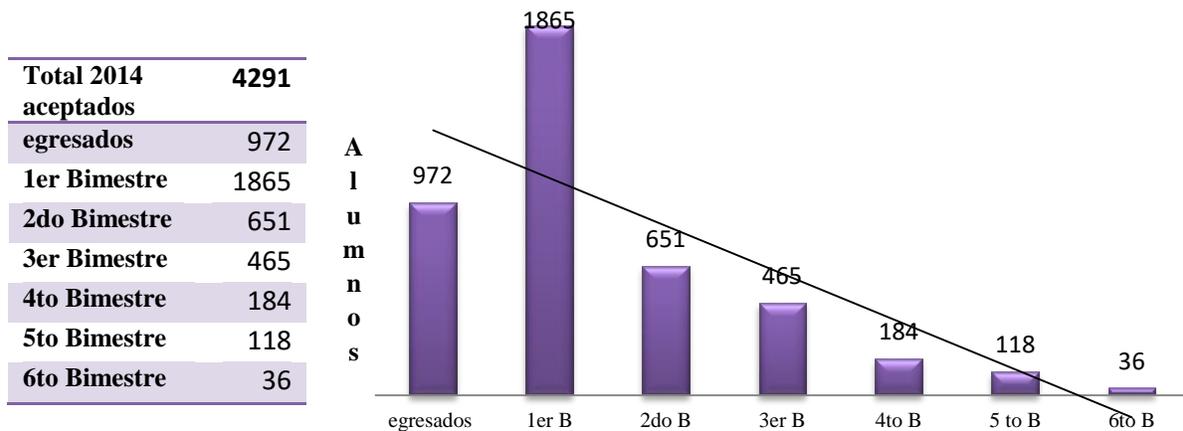
El propósito de este trabajo es documentar el proceso de diagnóstico, implementación y resultado a la aplicación de la estrategia de seguimiento de los alumnos inscritos en la carrera TBGIR. El diagnóstico escolar incluye las características que comprende la gestión escolar de la carrera de TBGIR para determinar cuál es la situación escolar y cuáles son las tendencias de la misma.

Con la información disponible del sistema Moodle, la ubicación actual de los alumnos, me permite hacer una descripción inicial. Presento un diagnóstico del progreso de los seis bimestres y eficiencia terminal (egresados) para analizar el comportamiento de la población estudiantil.

He creado una numeralia, para la difusión estadística, integrada por la información de los alumnos y sus equivalentes en porcentajes totales. A continuación presento en tablas e histogramas los datos para analizar los números (población) por cada etapa dividida en este caso por bimestres.

En relación con la generación 2014, inicio ciclo escolar en septiembre del año 2014, integrado por 4,291 inscritos, ha transcurrido diecinueve meses, cuenta a la fecha con 972 alumnos egresados, al inicio de la carrera en el primer bimestre son 1,865 alumnos (43% del total), la línea de tendencia va hacia la baja. En la recta final sexto bimestre solo hay 36 alumnos.

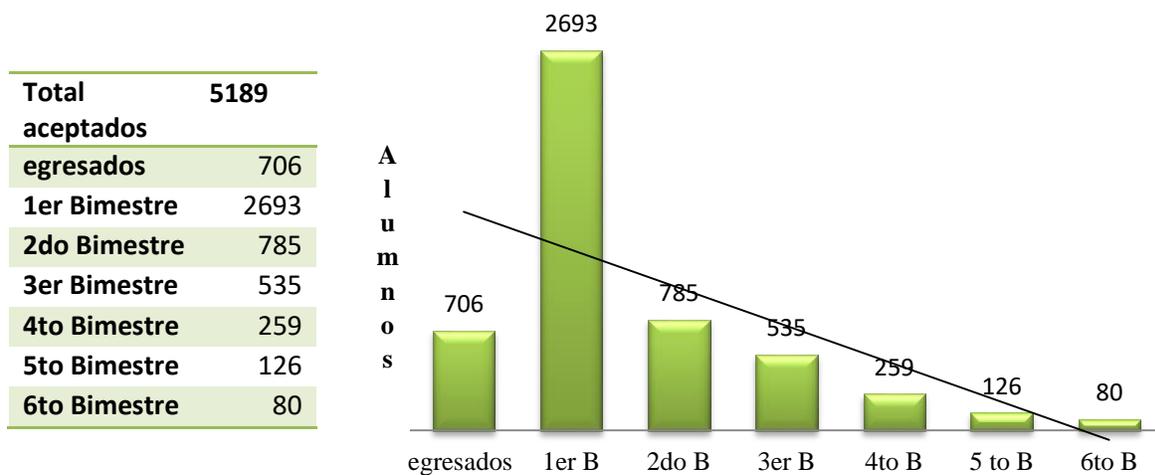
**Gráfica 2. Distribución de alumnos generación 2014**



Fuente: Elaboración propia con datos del sistema Moodle

Para la segunda generación 2015-1, es conformada por 5,189 inscritos, después de catorce meses de haber iniciado ciclo escolar 2,693 (52 por ciento) se encuentran aún en primero, da un brinco a 785 alumnos ubicado es segundo bimestre y conforme avanzan los periodos se reducen más hasta llegar a sexto con solo 80. A la fecha un total de 972 alumnos han logrado egresar, esta cifra representa el 14% del total en eficiencia terminal. La línea de tendencia también es a la baja.

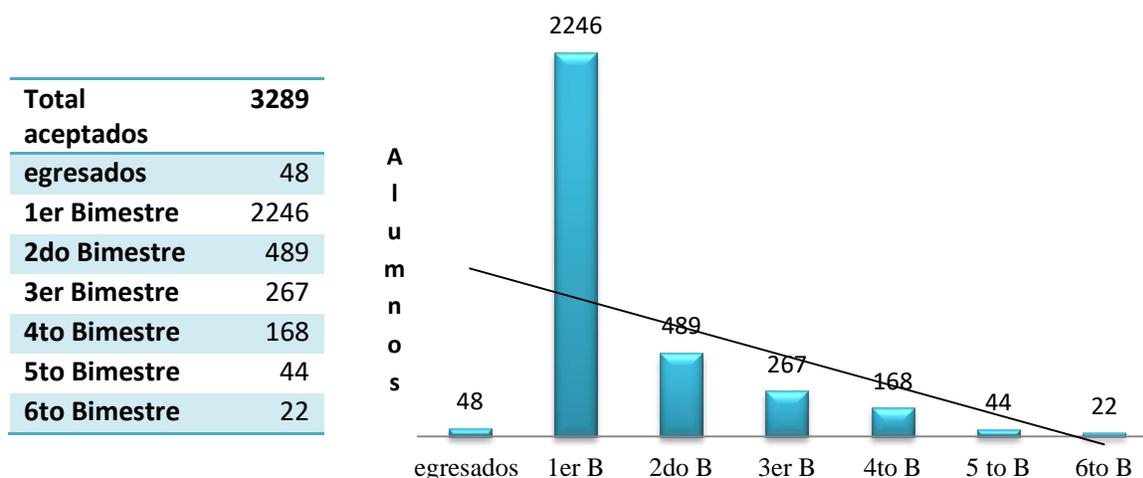
**Gráfica 3. Distribución de alumnos generación 2015-1**



Fuente: Elaboración propia con datos del sistema Moodle

En la generación 2015-2 es conformado por 3,289 inscritos, tras haber transcurrido siete meses de inicio de curso, en la primer etapa hay 2246 alumnos (68 por ciento). En este bimestre solo 48 han logrado terminar la carrera equivale al 1.5 por ciento de eficiencia terminal, el 15% paso a segundo bimestre. También la línea de tendencia se encuentra a la baja.

**Gráfica 4. Distribución de alumnos generación 2015-2**

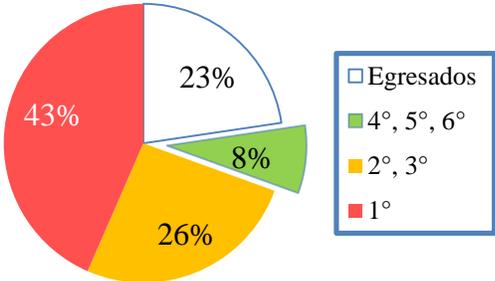


Fuente: Elaboración propia con datos del sistema Moodle

Como se puede observar, los porcentajes son muy parecidos en los mismos bimestres independientes a la generación. Con el objeto de manejar más fácil los datos y por la similitud de porcentajes en los datos, he decidido crear subgrupos. La creación de los subgrupos bajo un mismo conjunto de condiciones me ha permitido pasar de 7 grupos a reagrupar a los alumnos en 3 subgrupos, asigne colores de acuerdo al orden de importancia en relación con los colores de semáforo.

El primero subgrupo lo componen solo los alumnos del primer bimestre por ser de mayor cantidad en las tres generaciones oscilando del 43 por ciento hasta el 65 por ciento (ver gráficas, 5, 6, 7) por los rangos parecidos solo dejare estos alumnos en este subgrupo.

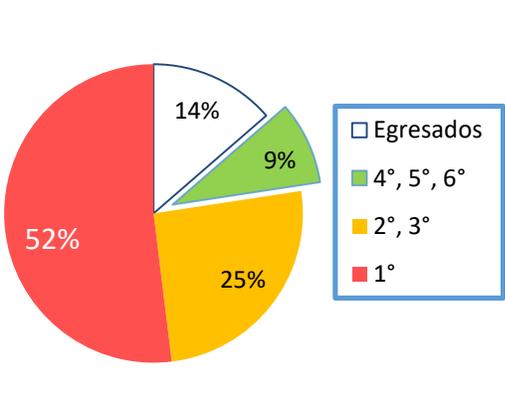
**Gráfica 5. Subgrupos de generación 2014**



Fuente: Elaboración propia con datos del sistema Moodle

Entre los subgrupos existe un equilibrio con el mismo rango de percentiles, por eso el segundo subgrupo es conformado por los alumnos que se encuentran en segundo y tercer bimestre, con un rango de porcentajes similares oscilan entre el 22 por ciento y el 26 por ciento en las tres generaciones. (Ver graficas 5, 6, 7).

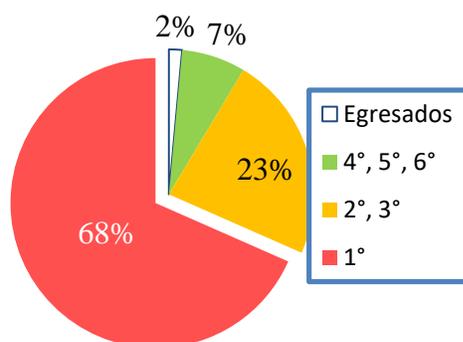
**Gráfica 6. Subgrupos de generación 2015-1**



Gráfica 5. Elaboración propia con datos del sistema Moodle

Los últimos bimestres representan el tercer subgrupo con los menores porcentajes de alumnos, formado por cuarto, quinto y sexto bimestre, se puede observar en la tres generaciones existe la misma tendencia oscilan entre el 7 al 8 por ciento de los alumnos. Para los egresados no asigne color porque son alumnos que ya terminaron la carrera el dato solo lo utilizare como referencia.

**Gráfica 7. Subgrupos de generación 2015-2**



Fuente: Elaboración propia con datos del sistema Moodle

A raíz del análisis anterior, fue posible tener un acercamiento al comportamiento de las generaciones, lo que permitió a su vez generar preguntas de investigación e hipótesis medulares para esta investigación.

## **Planteamiento del problema**

El estudio de la situación de abandono de la carrera TBGIR cobra relevancia debido a la poca cantidad de alumnos en terminar, considero es un problema de fondo porque al no terminar los estudios, no adquieren por completo los contenidos académicos en temas de la gestión integral de riesgos. Conocimientos que serán de utilidad por ejemplo; al enfrentar una situación crítica, emergencia o fenómeno de cualquier tipo, ya sea personal de protección civil o una persona cualquiera podrían actuar con el mayor de los conocimientos para salvar el patrimonio propio, comunal, nacional o en casos extremos la vida.

Entonces la importancia de que los alumnos adquieran todos los conocimientos disponibles que por cierto son impartidos de manera gratuita de la carrera TBGIR es de índole vital, de tal manera este trabajo sea de utilidad para ayudar a que más alumnos logren terminar sus estudios en gestión integral del riesgo.

Primero quiero describir el proceso para ingresar al TBGIR porque en algunos casos desde aquí comienza el problema, debido a la falta de información de los alumnos al ignorar que fueron o no aceptados como estudiantes. Inicia cuando el aspirante envía una solicitud de ingreso junto con sus documentos básicos de identificación a la escuela a través del sitio web oficial de la ENAPROC. Esta le notifica al aspirante cuando es aceptado vía correo electrónico su ingreso a la generación en curso. Al nuevo integrante se le proporciona usuario y contraseña de acceso a la plataforma educativa de la ENAPROC, con estos datos en la fecha indicada los nuevos alumnos podrán iniciar curso y comenzar con las actividades académicas.

Como la carrera TBGIR es impartida en línea por lo tanto el medio de comunicación entre el alumno y la ENAPROC es a través de correos electrónicos y surge cuando el primero tiene una dificultad en la plataforma educativa. El personal del departamento de gestión educativa es el encargado de dar atención a los alumnos.

La escuela cuenta con su propio sistema de correos electrónicos denominado “sistema de ticket”. (Anexo 1). Cuando se recibe un correo electrónico en la bandeja de entrada, lo

primero por hacer es, identificar al alumno, por consiguiente sus datos para ingresar a su perfil en la plataforma educativa.

La dirección de correo electrónico en la mayoría de los casos no especifica el nombre del propietario, tampoco matrícula o generación, algunos veces utilizan sobrenombres al firmar su correo. En el sistema de ticket es necesaria una secuencia de tres pasos para poder copiar el correo, antes, no lo permite visualizar. Ya con la información de la dirección de correo lo siguiente es acudir a las bases de datos para localizar al alumno en cuestión.

En cuanto a las bases de datos, el sistema Moodle proporciona la información de la ubicación de los alumnos por bimestres, son descargables en formato libro de Excel en el siguiente cuadro expongo como se dividen.

**Cuadro 2. Las bases de datos de los alumnos del TBGIR**

|  |  |
|--|--|
| 1) Alumnos aceptados.  | 2014, 2015-1, 2015-2, equivale a tres bases de datos de alumnos aceptados. |
| 2) Alumnos egresados de las tres generaciones.                                 | 2014, 2015-1, 2015-2, equivale a tres bases de alumnos de egresados        |
| 3) Alumnos ubicados en los seis diferentes bimestres de las tres generaciones. | 2014, 2015-1, 2015-2, equivale a dieciocho bases de datos                  |

Como las bases de datos tienen la particularidad de estar separadas al descargarlas del sistema Moodle, implica una base de datos por cada bimestre, multiplicada por las tres generaciones es equivalente a 24 bases de datos por consultar información. Para localizar los datos de acceso del alumno que se está buscando y dar atención a su solicitud que hizo llegar a través de correo. Recordemos que son 12,769 alumnos inscritos, Es decir que para ubicar los datos de un solo alumno, significa realizar todo el proceso antes descrito solo para localizar solo las claves de acceso.

Ya con el usuario y contraseña, que son las claves de acceso para ingresar en la página de internet donde se encuentra la plataforma educativa de la ENAPROC. Solo después de

accesar al perfil del alumno es posible continuar con localizar el inconveniente que ha informado la o el alumno, así, proceder a resolver las dudas y apoyo técnico.

El sistema de ticket es una plataforma de imagen rústica y de herramientas poco amigables para administrar la entrada y salida de correos, por ejemplo no brinda el nombre del alumno o alguna información adicional, tiene que ser investigado con los pasos que antes describí, no es similar a los servicios de correos electrónicos acostumbrados (Gmail, Hotmail, Yahoo) lo cual hace complicado su manejo. (Anexo 1).

La agilidad de la persona encargada de leer y contestar los correos la considero como factor clave para que la atención del alumno sea cubierta en su totalidad al día, porque son muchos los minutos invertidos en un solo correo y en algunos casos un alumno envía varios correos al ver que no le responden de manera inmediata, lo que es ineficiente, dado que la cantidad de correos por atender superan los 200 o 300 al día<sup>1</sup> y el número de personal disponible en el departamento de gestión educativa es reducido. La atención al alumno en tiempo rebasa la capacidad de respuesta del personal disponible.

Desde este primer acercamiento con los alumnos, al atender los correos electrónicos entrantes del departamento de gestión educativa, he detectado varios casos donde los alumnos evidencian la falta de respuesta a sus correos, informan tener dificultades para entender el funcionamiento de la plataforma y en algunos casos molestia por no recibir ayuda, razón por la que surgieron mis primeras inquietudes de ahondar e identificar la cantidad de alumnos que se encontraban en la misma situación.

---

<sup>1</sup> En días con alta carga de trabajo, dado que oscila dependiendo el periodo del curso.

## **Preguntas de investigación**

Este trabajo busca responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el acontecimiento en el primer bimestre por el cual existe una gran cantidad de alumnos en esta etapa?
- ¿Qué factores determinan si un alumno continúa o no cursando la carrera?
- ¿El medio de comunicación utilizado entre la ENAPROC y los alumnos es eficiente?
- ¿Qué factores de manera general afectan la deserción de los alumnos?

## **Objetivos**

Objetivo general

Documentar el proceso de diagnóstico, aplicación y resultados a la estrategia de seguimiento realizado a los alumnos de la carrera TBGIR. Analizar los principales factores relacionados con el abandono escolar de la carrera. Con el fin de proponer y fundamentar estrategias que contribuyan a la recuperación de alumnos y aumentar la eficiencia terminal.

Objetivos específicos

1. Registrar el tipo de incidencias con mayor presencia que reportan los alumnos que presentan abandono escolar.
2. Analizar las necesidades de los alumnos para mejorar la eficiencia terminal.
3. Contribuir con la mejora del proceso de atención y seguimiento del alumno.
4. Establecer criterios básicos de comunicación con el alumno.
5. Identificar aquellos elementos que hagan posible el buen funcionamiento de los procesos de gestión educativa.

## **Hipótesis**

La gestión educativa del TBGIR se ve rebasada por las necesidades de atención y seguimiento que requieren los alumnos.

## **El proyecto de intervención**

El mecanismo actual de comunicación con los alumnos es el sistema de ticket, en un primer acercamiento, y después de leer demasiados correos, me percate de una gran ausencia de información en los alumnos, primero de los requerimientos básicos de la educación a distancia en donde ahora estaban inmersos, y segundo, del manejo de la plataforma educativa.

La liguera sospecha la vi reforzada al momento de esbozar el diagnostico educativo, entender la manera de como la ENAPROC lleva el seguimiento de alumnos me brindo las bases para marcar el camino del proyecto de intervención, a partir de ahí lograr trazar una propuesta de seguimiento, una ruta de recuperación de alumnos para la carrera TBGIR.

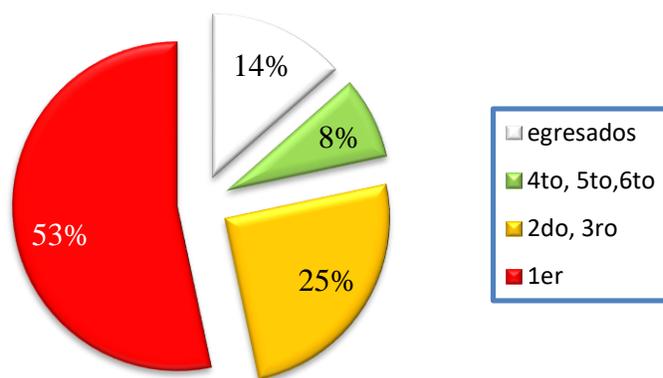
Los datos obtenidos de la aplicación de la estrategia me servirán de información para comprender el fenómeno de abandono parcial o total. Después del análisis de la situación general de la carrera y de identificar la problemática de concentración de alumnos sin avanzar en los primeros bimestres puedo estructurar el proyecto de intervención. Establecí planes a corto, mediano y largo plazo por subgrupos, de recuperación de alumnos y el estimado de tiempo que tardarían en terminar la carrera, (ver figura 3) los muestro en tres diferentes colores dependiendo del subgrupo donde esten ubicados.

El sistema Moodle hace corte de bimestre cada 19 de mes (ver figura 3), como es una plataforma de progreso autónomo, el alumno no tiene limitación para avanzar, en cada bimestre puede tardar de un mes hasta dos años, el máximo permitido en la carrera.

Solo el 14 por ciento de alumnos logro avanzar hasta concluir todas las pruebas curriculares y convertirse en egresados (ver grafica 8). La revisión global de las generaciones permite observar en la población estudiantil un comportamiento similar en las mismas etapas (ver gráfica 9).

Como se puede observar en la gráfica 9 en color rojo, el subgrupo que aloja mayor cantidad de alumnos es el primer bimestre, equivalente al 43%, 52% y 68% respectivamente. Con la estrategia de intervención busco dar seguimiento a los alumnos, para analizar los principales factores relacionados con el abandono escolar del programa TBGIR

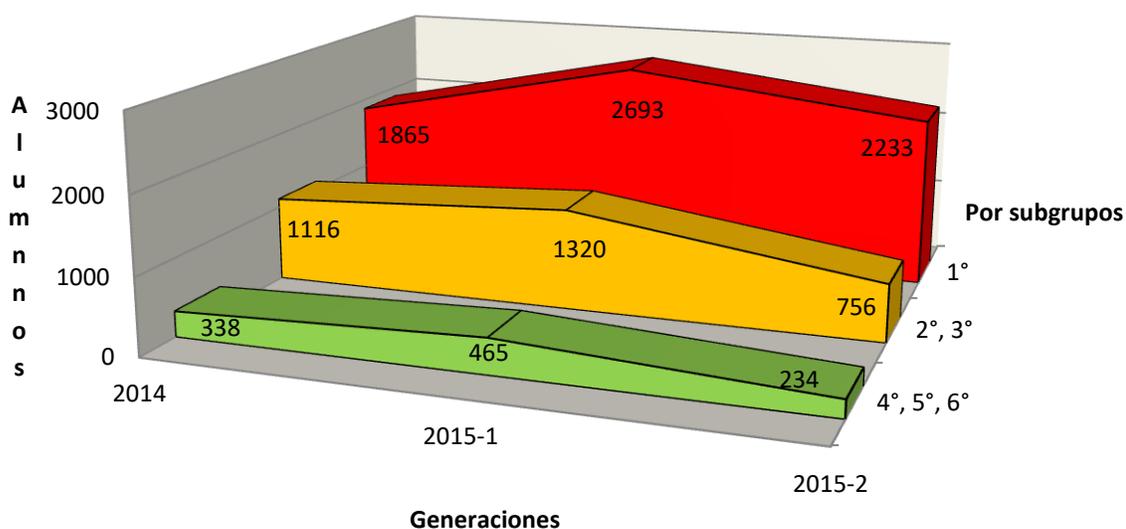
**Gráfica 8. Población total por Subgrupos**



Fuente: Elaborada con datos del sistema Moodle

En la gráfica 9 es posible apreciar un decremento considerable en el desempeño de los alumnos, el color rojo representa a los alumnos de primer bimestre situados en las tres generaciones, de manera paulatina por subgrupos abandonan la carrera, por lo cual, es relevante ahondar en las limitantes de los alumnos en todos los escalones, averiguar los posibles motivos para no superar las primeras etapas, también es posible presuponer que existe una dinámica repetitiva en la tres generación mientras recorren la carrera TBGIR porque las cantidades son muy similares en las mismas zonas.

**Gráfica 9. Comportamiento de alumnos por subgrupos**



Fuente: Elaboración propia con datos del sistema Moodle

Por la cantidad de bases de datos resulta tardo su manejo, tuve la necesidad de crear una base de datos con las 8 características (Alumnos aceptados, egresados y ubicados en los seis diferentes bimestres) por generación. Con ayuda de las funciones de búsqueda del programa Excel (permite realizar una averiguación de información dentro de un libro de trabajo), transforme las 24 bases de datos a solo 3, una por cada generación, con la intención de agilizar el manejo de la información.

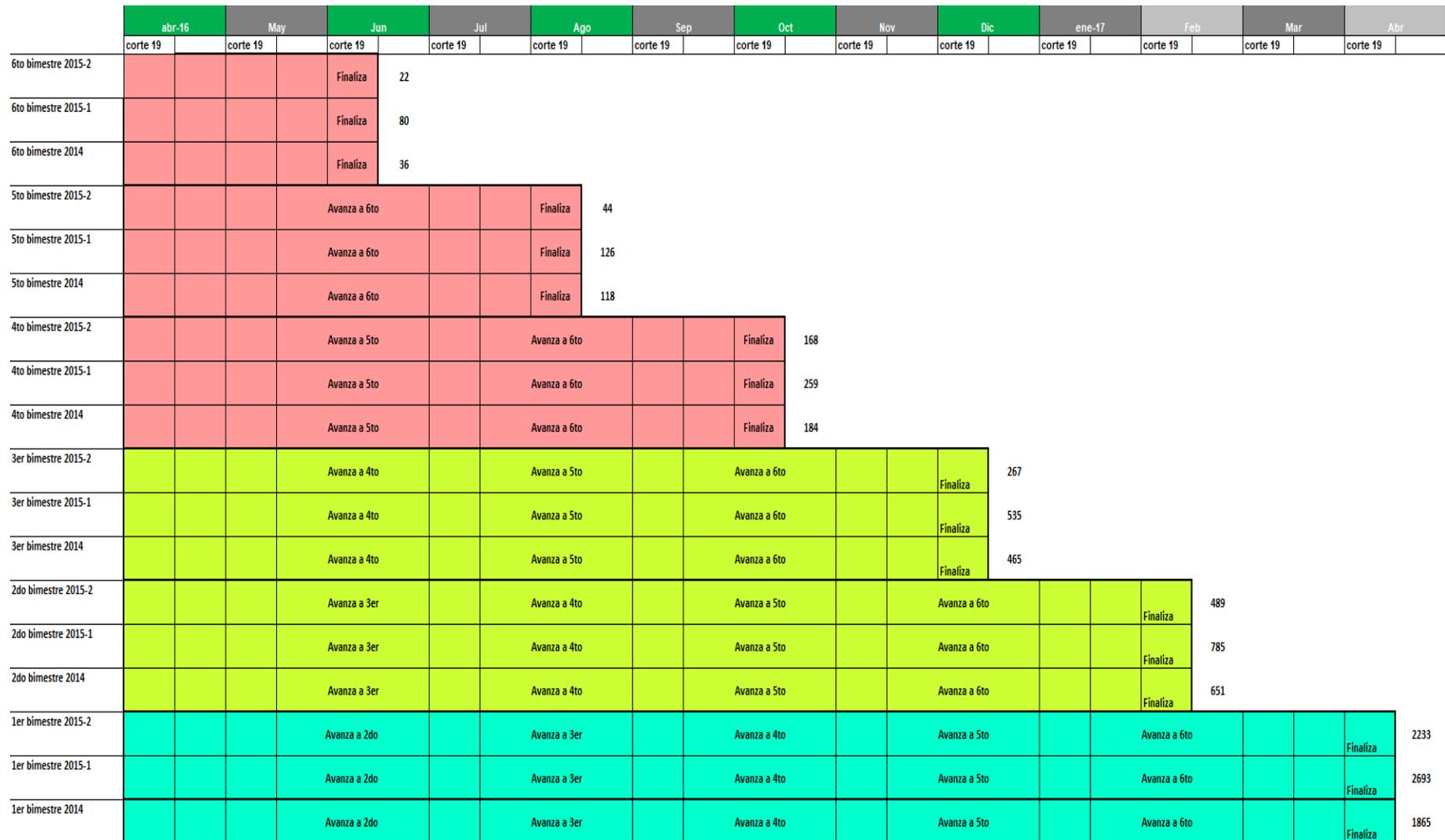
En la etapa de análisis utilizo un Diagrama de Gantt (ver figura 3), me ayuda a construir la proyección del progreso de los alumnos en función de un tiempo estimado, comprende las etapas de avance integradas por los bimestres de la carrera, cada uno representa un número de alumnos por recuperar, lo he dividido en los tres subgrupos cada uno con diferente color.

Como explique en el planteamiento del problema el sistema de ticket no cuenta con herramientas suficientes para equilibrar la demanda de correos de entrada. Por esta razón no la utilizare el sistema de ticket para mi propuesta, solicite una cuenta de Outlook oficial de la institución ENAPROC.

En Outlook utilizare la herramienta regla de bandeja de entrada, con esta acción al momento de recibir un correo se direccionara a una carpeta específica, a medida de que lleguen los correos a partir de criterios previamente seleccionados como lo es número bimestre y generación.

Cabe especificar, la generación 2014 tiene una situación diferente a las otras dos generaciones. De acuerdo con las disposiciones del reglamento académico del programa TBGIR en el capítulo séptimo “de las bajas y plazos para concluir el programa educativo”; Art. 32. Los estudiantes deberán acreditar la totalidad de las asignaturas en un plazo máximo de 24 meses (Reglamento académico del programa Técnico Básico en Gestión Integral del Riesgo, 2014. p.7). El plazo se cumple en septiembre de 2016 por esta razón decidí para fines de esta propuesta de intervención emplear solo acciones enfocadas en los últimos bimestres.

Figura 3. Diagrama de Gantt 1



Fuente: Elaboración propia con base en la posición de los alumnos al comenzar el análisis

Comencé con la proyección en el mes abril de 2016, fecha de inicio para realizar este trabajo. He tomado en cuenta el promedio de tiempo que los alumnos han tomado hasta el momento para concluir un bimestre, la posibilidad de terminar es más factible para los alumnos ubicados en cuarto, quinto y sexto bimestre.

En el diagrama de Gantt también están separados por subgrupos, el plan a corto plazo (color rosa) incluyo los últimos bimestres es decir: sexto, quinto y cuarto de las tres generaciones. El plan a mediano plazo (color verde) al tercer y segundo bimestre. Para el plan a largo plazo (color azul) únicamente a los alumnos de primer bimestre.

Con el cronograma como escenario pretendo dar una visión actual de la situación de los alumnos, de acuerdo con sus posiciones y el tiempo en terminar la carrera.

Por la fecha límite que tienen los alumnos de la generación 2014, es poco probable para los ubicados en los primeros tres bimestres logren terminar el plan de estudios en el tiempo máximo permitido, de acuerdo a su comportamiento en avanzar por la carrera hasta el momento, repito se cumple en Septiembre de 2016 aproximadamente son de 4 a 5 meses. En promedio tienen un mes por bimestre para concluir la carrera.

Por tal último motivo, he decidido descartarlos de la propuesta de intervención, es decir, solo los alumnos de cuarto, quinto y sexto bimestre de la generación 2014 están incluidos en el proyecto de intervención. Los 3165 alumnos de primero, segundo y tercero no los considero dentro de la propuesta.

En color rojo presento el tope en tiempo (ver figura 4), en la parte superior de la imagen muestro las fechas de corte, para el corte de 19 de septiembre termina el plazo para la generación 2014 para finalizar la carrera dependiendo del bimestre donde se ubique.

Figura 4. Diagrama de Gantt 2



Fuente: Elaboración propia con base en la posición de los alumnos al comenzar el análisis

## Implementación del proyecto de intervención

Con la implementación de la propuesta busco incidir en dos vertientes; la primera es confirmar la efectividad del sistema de correo electrónico hasta ahora manejado por la escuela como línea de comunicación con la población estudiantil, es decir, el número de alumnos con los que se puede comunicar correctamente.

La Segunda vertiente es indagar las experiencias de los estudiantes en la carrera. La información recopilada podrá servir en una guía para encontrar posibles soluciones al rezago educativo de los alumnos.

Para cada bimestre considero que requiere diferente atención y seguimiento, por lo tanto, he creado diferentes tipos de mensajes, 6 contenidos para enviar de acuerdo al bimestre (ver anexo 3) para este acercamiento a través de los mensajes busco consolidar la pertenencia a la carrera, así como el recordatorio de la importancia de concluir esta carrera TBGIR.

### Cuadro 3. Formatos para envío de mensaje

|   |   |
|---|---|
| Formato 1 Quinto y sexto bimestre 2014    | Formato 4 Segundo bimestre generaciones 2015-1 2015-2   |
| Formato 2 Cuarto bimestre 2014            | Formato 5 Tercer bimestre generación 2015-1 2015-2      |
| Formato 3 Primer bimestre 2015-1 y 2015-2 | Formato 6 Últimos bimestres 4°, 5° y 6° 2015-1 y 2015-2 |

Para el envío de los mensajes, como alternativa utilizo el servicio de correo electrónico de Outlook, mi interés por usar este servicio es la herramienta de *regla de envío* para administrar los mensajes de salida y de entrada. Esta función me permite desde el envío organizar por carpetas, también al recibir la respuesta es direccionada a la carpeta previamente designada con el nombre del bimestre y generación de cada alumno, con este paso ahorro tiempo de búsqueda en los datos del alumno por ejemplo la generación o el bimestre.

Con las base de datos modificada (explique en el primer capítulo en el apartado del planteamiento del problema) por generaciones, con la ayuda de la herramienta correspondencia de Microsoft Word hago el envío de correos.

La cantidad de correos enviadas es por la misma cantidad de alumnos que integran la población objeto de estudio, la he definido a partir de la suma de las tres generaciones, menos los alumnos de 1er, 2do, 3er bimestre, quienes no tienen posibilidades por la fecha límite de tiempo,. Entonces, el 37 por ciento de la 2014 y el 100 por ciento de las generaciones 2015-1 y 2015-2. Representa el envío de 8039 correos.

En promedio del 80 y 90 por ciento de los alumnos labora, por lo anterior he tomado como día estratégico el viernes para enviar los correos, con la intención de llegar a los alumnos en fin de semana, de tal manera, tengan mayor predisposición para leer, analizar y contestar al correo, reflexionar de su estancia en la carrera, así como de la decisión de continuar estudiando.

Para generar orden en el proceso de recepción de correos he desarrollado un diagrama de flujo (Ver anexo 2), me ayuda a ilustrar la secuencia de operación al enviar y recibir correos, para conseguir el mismo proceso de administración para todos los datos (información enviada por los alumnos).

La estrategia se compone de dos tiempos: el primer tiempo tengo previsto enviar el mensaje al total de población objetivo 8,039 alumnos. Después de enviar los correos electrónicos, esperare una semana como tiempo de respuesta. El segundo tiempo de la estrategia comenzara cuando haya transcurrido el tiempo de espera y también haya procesado la información recibida.

## **CAPÍTULO 3**

### **Alumnos de la ENAPROC**

Como he señalado este trabajo tiene como propósito documentar el proceso de diagnóstico, implementación y resultado a la aplicación de la estrategia de seguimiento a los alumnos de la carrera TBGIR. En los primeros capítulos esboce el diagnóstico educativo, planteé la estrategia de recuperación, y el momento de implementación de la estrategia.

Para este tercer capítulo presento los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia en dos vías, en la primera expongo los hallazgos más sobresalientes encontrados gracias a la respuesta de los alumnos. La segunda, cómo incidió este trabajo en mi formación como administradora educativa y las reflexiones finales las presento en tres momentos.

En un primer momento abordo la discusión que se deriva de la elaboración de este trabajo, de los resultados de la implementación de la estrategia. El segundo momento, mis observaciones personales de los resultados de la estrategia. Finalmente abordo los aprendizajes personales, las dificultades en la realización de este trabajo y mi tránsito por las prácticas profesionales.

### **Recolección y análisis de datos**

Había previsto de una semana para concretar el tiempo de la primera etapa, dada la respuesta de los alumnos y la atención que exigía la particularidad de cada alumno, me vi forzada a extenderla por dos semanas más, es decir, complete la atención de cada correo en tres semanas, tiempo también empleado en recabar y sistematizar la información recibida.

El proceso para sistematizar la información es la siguiente; recibir un correo, leer el mensaje, ubicar la respuesta del alumno (a), existe interés o no en continuar con sus estudios en la carrera TBGIR, después ubico el motivo o impedimento del abandono parcial o total de sus estudios.

Como explique en el capítulo anterior en el apartado de implementación de la propuesta, utilice la herramienta regla de envió para crear carpetas, como ya estaba organizada por carpetas (ver anexo 4), descargue los correos en una base de datos en Excel, esto último me permite tener en una hoja de cálculo el nombre, el correo y la respuesta del alumno para

que la información y generación de estadísticos sea más fácil. Solo agregué una columna *motivo de abandono*, la información de esta columna la tenía que descargar manualmente.

Las respuestas fueron muchas y muy variadas, para generar orden en el archivo de datos y de acuerdo a las respuestas proporcionadas por los alumnos las agrupe en cuatro categorías principales, a su vez cada una tiene subcategorías y caracterización de estas últimas, las presento en el siguiente esquema general de respuestas.

**Cuadro 4. Esquema general de respuestas**

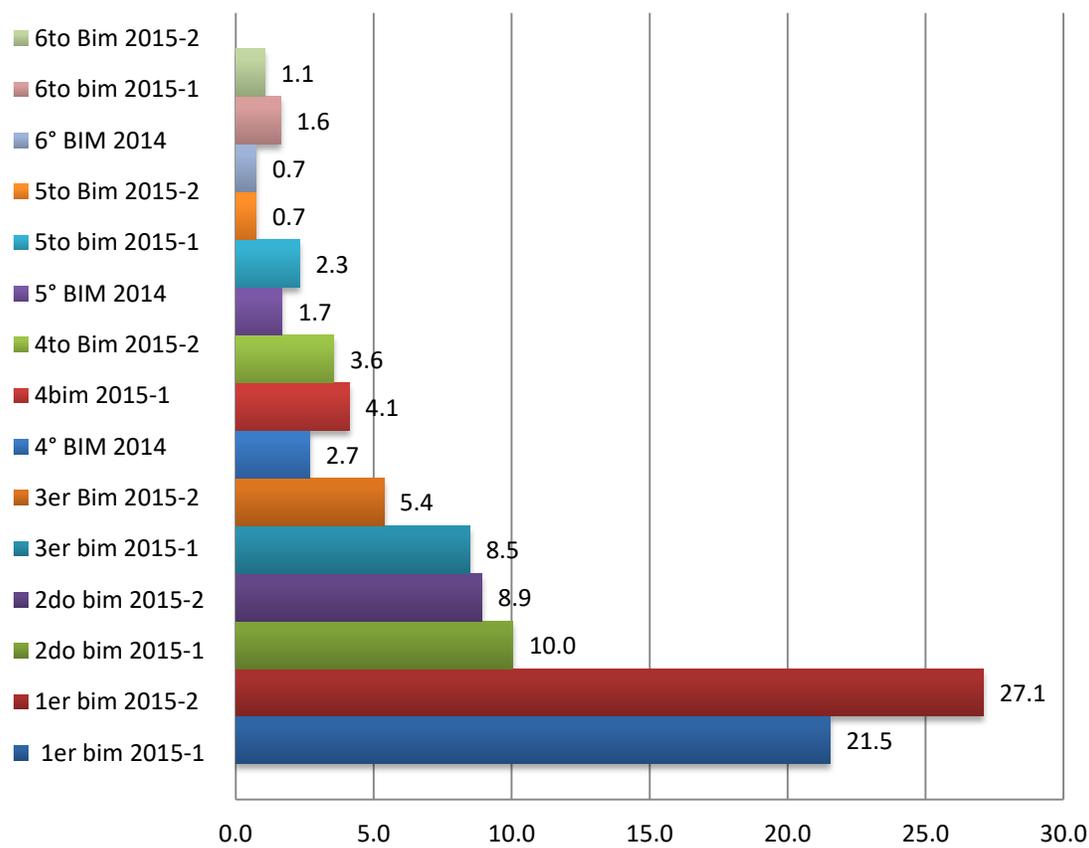
| Categorías                   | Subcategorías                       | Caracterización  |
|------------------------------|-------------------------------------|--|
| Cuestiones administrativas   | Claves de acceso                    | Las extravió, no las tiene, nunca le llegaron, no le permite el acceso.  |
|                              | Pensó que había sido dado de baja   | Abandono estudios por varios meses.  |
|                              | No sabía que había sido aceptado(a) | Aseguran no haber tenido conocimiento de ser alumno.   |
| Recursos tecnológicos        | Internet                            | No tiene en casa o en trabajo, acude a café internet, en su municipio/comunidad es intermitente la conexión a internet.                |
|                              | Computadora                         | No tiene computadora, acude a café internet, utiliza computadora de trabajo.   |
| Competencias tecnológicas    | Plataforma                          | No entiende el funcionamiento de la plataforma, dificultad para navegar.   |
|                              | Desempeño del estudiante            | Reprobó asignatura, no sabe cómo avanzar al siguiente bimestre, no sabe que puede solicitar más oportunidades para recusar asignatura. |
| Problemas personales         | Condiciones de empleo               | Exceso de trabajo, muchas responsabilidades, trabajo de campo, desempleado (a) problemas en trabajo.                                   |
|                              | Condiciones de salud                | Enfermedad personal o de un familiar, Fallecimiento de un familiar.  |
|                              | Inconvenientes familiares           | Falta de tiempo por hijos, esposo (a).   |
| Otros compromisos Académicos | Formación académica de estructura   | Bachillerato, licenciatura, maestría, doctorado ya sea en línea o presencial.  |
|                              | Capacitación                        | Diplomado, curso, capacitación laboral, especialidad.  |

## Principales hallazgos

Los indicadores presentados en este apartado son la suma de los resultados obtenidos de la encuesta inicial que la ENAPROC solicita a todos los alumnos cuando realizan la solicitud de ingreso a la carrera TBGIR en cada generación, la denominare “encuesta de registro” y del instrumento de recolección de datos empleado para este trabajo denominado “mensajes”.

A parti de la gráfica inferior puedo establecer el porcentaje de alumnos que respondieron al correo, resultado obtenido en la primera etapa de envío de mensajes. Muestra el nivel de respuesta en los diferentes bimestres (ver gráfica 10). En la primer semana 1,270 correos llegaron a la bandeja de entrada (ver anexo 4), representa el 15.79% del total de correos enviados.

**Gráfica 10. Porcentaje de respuesta a la primera etapa de proyecto de intervención**



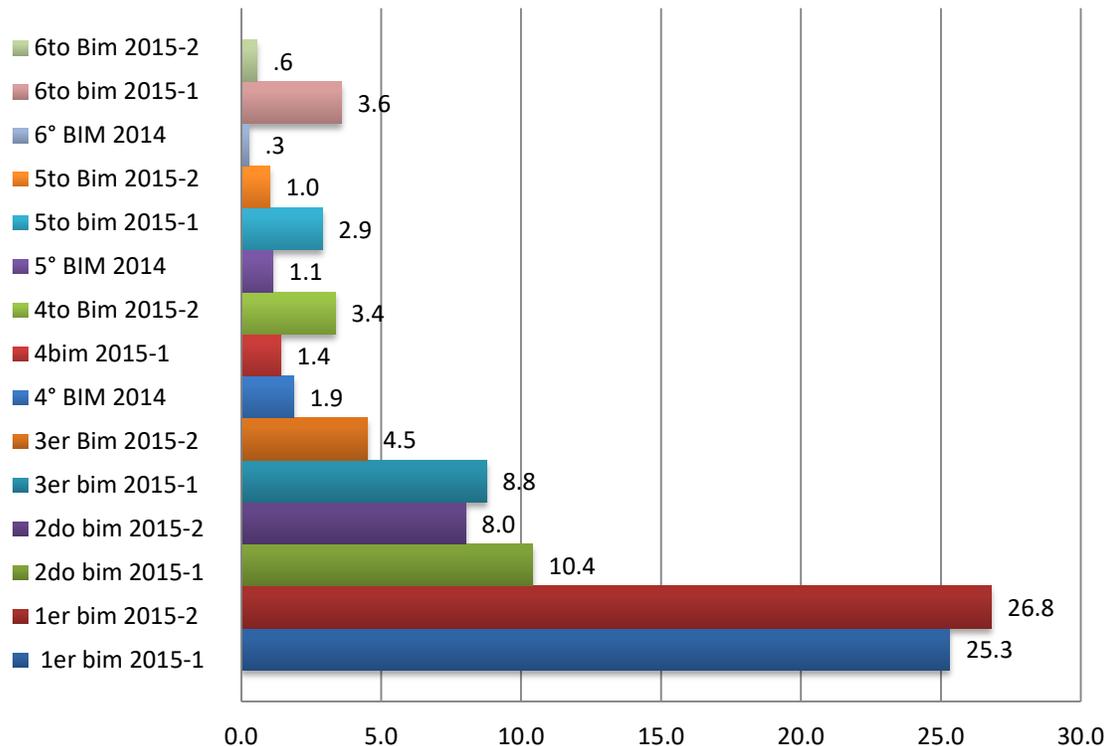
En la cuarta semana di por finalizada la primera etapa de la propuesta de intervención con un resultado de 1,602 correos recibidos (ver anexo 4) equivalentes al 20% de total de correos enviados. Para poder cerrar la primera etapa debía concluir tres tareas principales, leer todos los correos, dar respuesta a las solicitudes del alumno y recabar la información para procesar datos.

Para dar comienzo a la segunda etapa de la estrategia he restado del total de correos enviados, es decir 8,039 correos iniciales menos los correos de los alumnos contactados en la primera etapa (1,602). El resultado 6,437 correos por enviar que conformaran la segunda etapa del proyecto.

Esta segunda etapa de estrategia fue más larga en comparación a la primera, al acercarse la fecha límite para la generación 2014, los alumnos de esta generación presentaron muchas inquietudes. La prisa de avanzar por los bimestres faltantes para lograr terminar la carrera antes de la fecha estipulada (septiembre). Del primer bimestre fueron los alumnos más necesitados de atención, guía para retomar sus estudios como por ejemplo familiarizarse con la plataforma y su funcionamiento.

Como se puede ver observar en la grafica 11, en esta etapa recibí un mayor número de correos en la bandeja de entrada en comparación con la primera etapa, en total contestaron 1,757 alumnos (ver anexo 4), además los alumnos del primer contacto seguían enviado correos solicitando ayuda, situación que acumulaba más correos por atender. La siguiente grafica resalta el porcentaje de correos que corresponden a los alumnos de primer bimestre a diferencia de los otros bimestres.

**Gráfica 11. Porcentaje de respuesta a la segunda etapa de proyecto de intervención**



Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

El resultado al aplicar la estrategia de recuperación en las dos etapas fue un total de 3,359 correos recibido. Logre contactar y atender al 42 por ciento de la población total.

En el siguiente apartado presento los resultados de la estrategia de recuperación, la información obtenida gracias a la respuesta de los alumnos, se encuentra separada por bimestres, después integro algunos hallazgos encontrados dentro de la carrera.

Los datos ayudan a explicar el comportamiento de los alumnos al abandonar la carrera de manera parcial o total, al final del apartado muestro la cantidad de alumnos movilizados en graficas donde se observa el antes y después de la aplicación de esta propuesta de intervención también separados por bimestres y la cantidad de alumnos que lograron finalizar la carrera mientras transcurría la implementación de la estrategia.

## ***Primer Bimestre***

La grafica 12 revela que la respuesta con mayor porcentaje de los alumnos de primer bimestre son los asuntos administrativos con el 24 un por ciento, de acuerdo con el diagrama general de respuestas, incluye situaciones como, no contar con las claves de acceso a razón de haberlas extraviado por diferentes razones.

Al mismo tiempo, de este mismo porcentaje algunos alumnos estaban bajo el supuesto de ya no tener oportunidad de continuar activos en la carrera por su falta de constancia al acceder a la plataforma educativa, es decir, los habían dado de baja. Otros afirman no haber recibido alguna notificación de ser aceptado (a) en la carrera y por consiguiente nunca habían entrado a la plataforma, estas características descritas atañen directamente al gran número de alumnos ubicados en esta etapa el primer bimestre.

Con esta última información puedo sostener, de acuerdo a los alumnos, y para dar **respuesta a una de las preguntas de investigación** *¿Cuál es el acontecimiento en el primer bimestre por el cual existe una gran cantidad de alumnos en esta etapa?*

Los asuntos administrativos son la principal razón del porcentaje de alumnos de este bimestre, como la falta de datos básicos como el usuario y contraseña, es uno de los motivos que justifica la cantidad de alumnos que no superan este bimestre, ya sea por extraviarlas, representa la mayoría de los casos, nunca haberlas recibido, o en el menor porcentaje porque fallaban de alguna manera y no permitían el acceso a la plataforma.

En el segundo lugar de respuesta con él un 22 por ciento, los alumnos declaran seguir teniendo el interés en permanecer inscritos, así como preocupación por retomar sus estudios de manera inmediata.

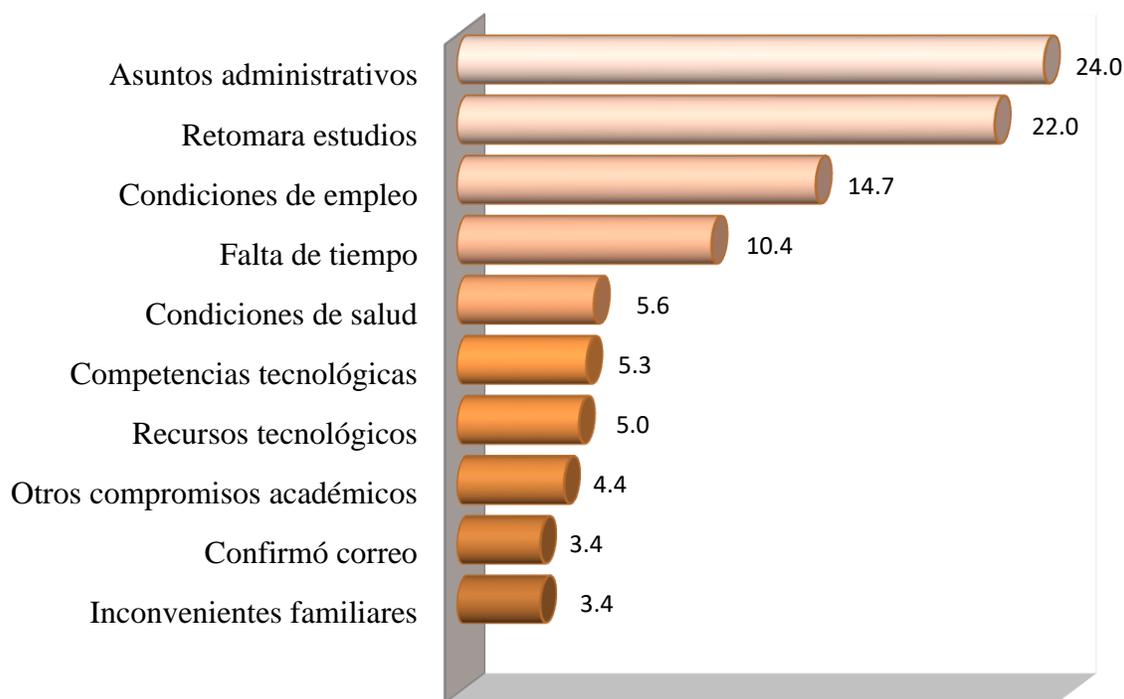
Las condiciones de empleo representa el tercer tema de relevancia para seguir con sus estudios con un 15 por ciento de las respuestas. La gráfica 12 permite observar que el 5.3% de los alumnos tiene dificultades para comprender el correcto funcionamiento de la plataforma es decir se le complica el manejo en los sistemas computacionales.

Al tener en cuenta la edad promedio del alumnado de 38 años y un máximo de edad de 79 años, puedo presuponer los alumnos, no son nativos digitales (Prensky, 2010) dificultad

para el manejo de las TIC, como resultado menor comprensión del manejo de la plataforma educativa.

El 5% de los alumnos no cuenta con los recursos tecnológicos básicos, falta de computadora, falta de internet o fallas en el suministro de este servicio. Para hacer uso de la educación a distancia se requiere de estos insumos tecnológicos, en caso de no contar con alguno de estos se puede sesgar el desarrollos académico del alumnado. Otro rubro descubierto es el 4.4 por ciento tiene otros compromisos académicos además de estar inscritos a la carrera del TBGIR (tema que desarrollare más adelante).

**Gráfica 12. Hallazgos en 1er bimestre**



Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

### ***Segundo Bimestre***

La siguiente grafica ilustra que la respuesta más popular del segundo bimestre muestra gran cantidad de optimismo, el 60% de los alumnos contestaron en afirmativo para continuar en la carrera TBGIR, retomar de manera inmediata o bien en unas semanas sus estudios, las y los alumnos han tomado con bien el correo electrónico que también sirvió como recordatorio de su inscripción. Y digo con gran optimismo porque si recordamos los numero de los alumno que están ubicados en primer y segundo bimestre representan más del 50 por ciento de la población por generación.

En segundo lugar de respuesta con un porcentaje de 14.5% es para los alumnos que solo tuvieron la atención de confirmar la recepción del correo electrónico (mensaje), no dieron explicación alguna, ni respuesta negativa o afirmativa de continuar.

Para el tercer sitio se ubican las condiciones laborales con 7.9 por ciento, como expuse en el esquema general de respuestas conllevan exceso de trabajo, muchas responsabilidades laborales, trabajo de campo, problemas en el trabajo o desempleado (a), de acuerdo a lo informado por los alumnos les imposibilita hasta el momento continuar con sus estudios.

Las cuestiones administrativas para esta etapa han sido relegadas al cuarto lugar (3.9 por ciento). En vista de que el porcentaje disminuyó, puedo esbozar, una vez superado el primer bimestre los alumnos requieren de otro tipo de atención administrativa conforme avanzan de bimestre en bimestre.

### **Gráfica 13. Hallazgos en 2do bimestre**



.Fuente: Elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

### ***Tercer Bimestre***

Como se destaca en la gráfica 14, en el tercer bimestre las condiciones de empleo juega el papel más relevante de las respuestas proporcionadas por los alumnos

El empleo incide como impedimento para conseguir avanzar por la carrera con un 26 por ciento, esta categoría puede abarcar desde haber perdido recientemente el trabajo, exceso de carga laboral o un ascenso profesional. No contar con empleo a su vez origina no contar con recursos económicos para solventar sus gastos personales y familiares, por ende, declaran los alumnos la prioridad es tener una estabilidad laboral.

Como segunda categoría en este bimestre el 19.8 por ciento de los alumnos han declarado seguir interesados en continuar con la carrera TBGIR, aunque se encuentren por los momentos inactivos pretenden retomar sus estudios lo más pronto posible.

En tercer lugar con un porcentaje de 16.2 se encuentra los asuntos administrativos con diferentes características en comparación con el primero y segundo, recordemos en los

bimestres anteriores era por falta de claves de acceso principalmente. Pero para esta etapa son inconvenientes en algunos ejercicios, en este bimestre en particular los alumnos informan en la evaluación de la asignatura de *Herramientas Cartográficas e Informáticas para Identificación de Riesgo*, presenta un detalle técnico, de acuerdo a lo que explican en algunas ocasiones marca un error la página y no les permite guardar correctamente las respuestas a la evaluaciones y en consiguiente no logran aprobar la asignatura.

Ahora explico cómo funcionan las evaluaciones y que sucede cuando no las aprueba el alumno; Cada asignatura cuenta con dos actividades y una evaluación, cada una tiene cinco oportunidades para aprobar con una calificación igual o mayor a seis, en caso que no sea aprobada y una vez agotadas todas las oportunidades| el alumno debe de comunicarse mediante un correo electrónico con la ENAPROC para solicitar la renovación de oportunidades para aprobar la materia.

En este proceso los alumnos requieren de atención y seguimiento por parte del departamento de gestión educativa. Con la falla técnica dentro de la asignatura antes mencionada los alumnos requieren de renovar constantemente las oportunidades hasta aprobar la asignatura.

La siguiente categoría en cuarto lugar del tercer bimestre está ubicado los recursos tecnológicos con un 9.5 %, comprende la falta de computadora en el hogar del estudiante bajo cualquier circunstancia ya sea por robo, avería, o perdida. En el segundo caso dentro de esta misma categoría implica también no tener conexión a internet o bien la falla constante de este servicio, es decir, es intermitente la señal.

Los alumnos ante la falta de computadora o de internet se ven en la necesidad de acudir a un café internet. A pesar que en la encuesta de inicio se registró que el 95 por ciento de los alumnos informaron contar con computadora propia. De acuerdo con lo que explican esta situación complica su rutina al no poder estar en casa atendiendo a familia o deberes del hogar, el tiempo empleado en desplazarse hasta el sitio donde se ubica dicho establecimiento.

#### **Gráfica 14. Hallazgos en 3er bimestre**



Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

#### ***Cuarto Bimestre***

El 30 por ciento de los alumnos de cuarto bimestre respondieron de manera positiva e indicaron estar en la mejor disposición de retomar sus estudios de manera inmediata, en esta etapa los alumnos sienten inquietud de no terminar la carrera a pesar de faltar solo un par de bimestres para terminar sus estudios.

En la encuesta de registro, al preguntar ¿Desde qué lugar accedería a la plataforma? los alumnos indicaron lo harían desde casa con un 73.2 % afirmación que se refuerza con la segunda respuesta de los mensajes, el 27 por ciento respondió que estudian desde su trabajo. Con respecto a estas dos observaciones, las circunstancias de empleo, por ejemplo, el aumento de la carga de trabajo o problemas en el ambiente laboral (ver gráfica 15), limita el tiempo destinado a su preparación en el TBGIR.

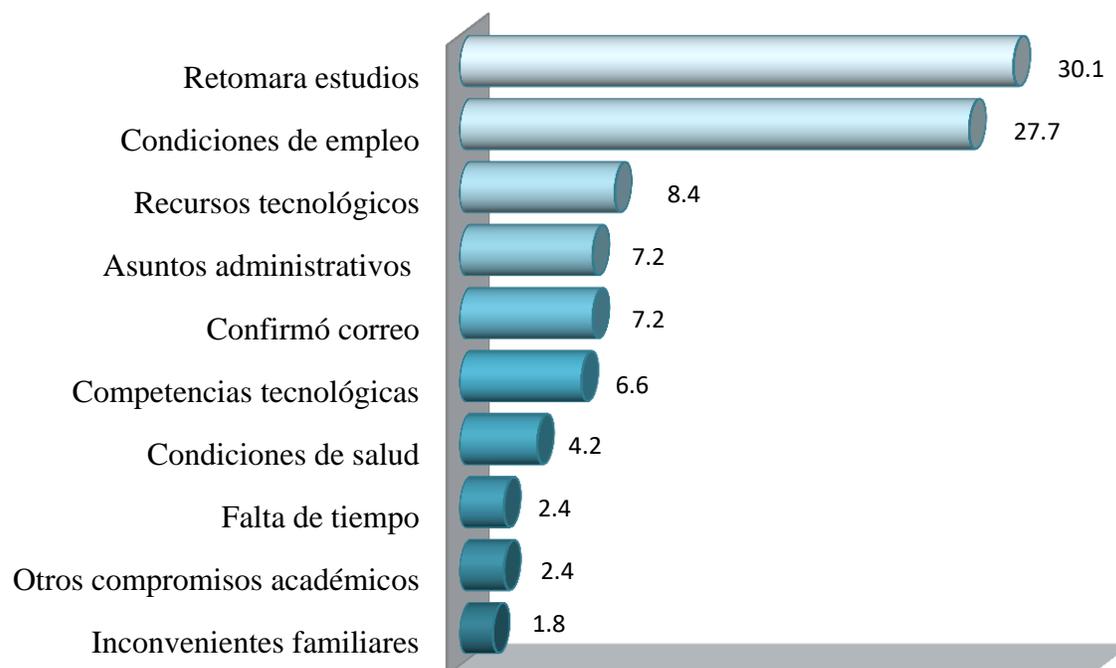
Los recursos tecnológicos se encuentran en tercer lugar (8.4%) de las respuestas que atañen a los alumnos de no poder continuar estudiando, esta categoría incluye la falta de

computadora, de internet o en algunos casos de ambos servicios en el domicilio del alumno buscando la alternativa de acudir a un café internet.

Las categorías de asuntos administrativos y confirmó correo donde solo contestan de confirmación de darse por enterado(a) de recibir el correo, tienen el mismo porcentaje de 7.2 puntos (ver grafica 15).

En la categoría de competencias tecnológicas el 6.6 por ciento de los alumnos no son aun capaces de manejar correctamente la plataforma educativa, capacidad que limita su avance, algunos alumnos muestran frustración al no poder manipular de manera optima los sistemas computacionales optan por abandonar la plataforma, de estos casos su mayoría es por la edad que superan los 40 años. Estos datos son lo más representativos para el cuarto bimestre.

**Gráfica 15. Hallazgos de 4to bimestre**



Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

### ***Quinto Bimestre***

Los datos más representativos de quinto bimestre son las condiciones de empleo con un 32.9 por ciento, vuelve a encabezar el principal problema de los alumnos para no lograr terminar la carrera, respuesta que se apoya con el dato de la encuesta de registro, el 53% de los alumnos declararon ser personal operativo, de confianza u homólogo. En los mensajes informaron que al realizar trabajo de campo, es decir no están dentro de una oficina, no tienen mucha oportunidad de utilizar la computadora por lo que no cuentan con el tiempo suficiente para estudiar debido a la carga laboral.

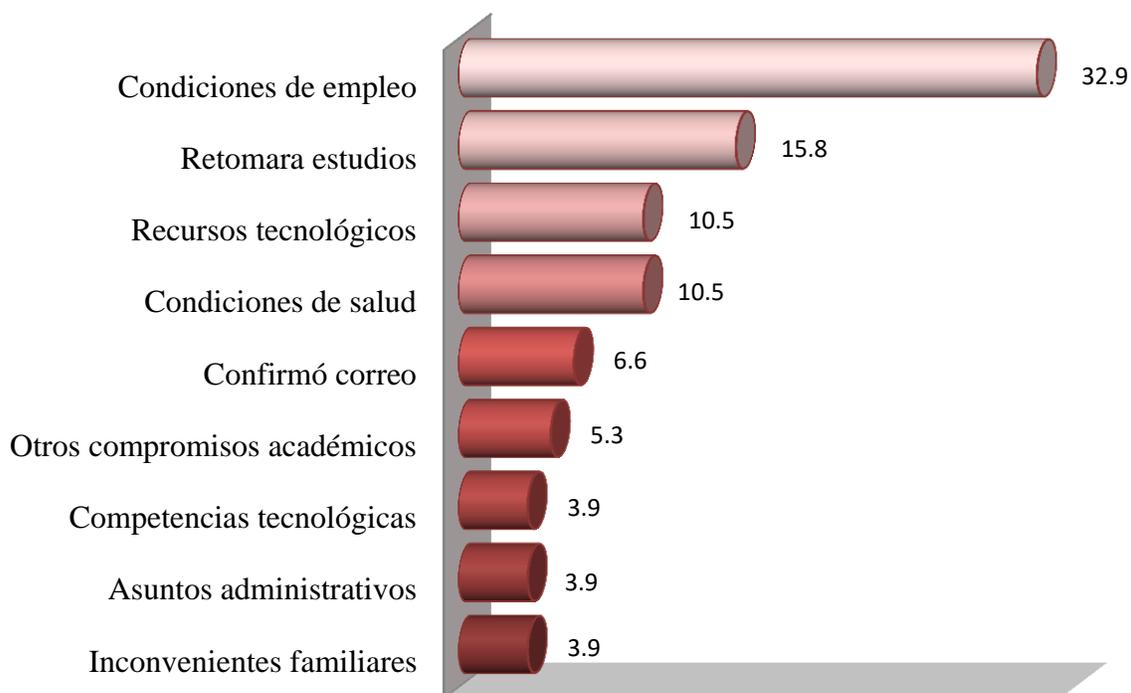
Al igual de los bimestres anteriores, en segundo lugar de respuesta esta retomar estudios (ver grafica 16), los alumnos muestran interés en ponerse al corriente en las asignaturas con un 15.8 por ciento, evidenciaron la importancia para ellos de tener los conocimientos que proporciona el TBGIR para mejorar en el ámbito profesional.

Para los alumnos ayudar a su comunidad en caso de algún desastre natural o antropogénico, implica contar con los conocimientos y competencias adecuadas para la acción oportuna que en la mayoría de los casos resulte en temidos de vital importancia.

El 10.5 por ciento (Ver grafica 16) indicó no contar con el equipo de cómputo para completar sus asignaturas, este es el porcentaje más altos en los seis bimestres. Con el mismo porcentaje de respuesta, han informado tener alguna condición de salud que les incapacita de manera física o emocional dependiendo de la gravedad de la misma (cirugía, parto, enfermedad, cáncer o accidente) terminar la carrera.

El 3.9 por ciento de alumnos de este bimestre informo tener inconvenientes familiares que van desde el deceso de un integrante de la familia o el cuidado de alguna persona cercana por enfermedad.

### **Gráfica 16. Hallazgos de 5to bimestre**



.Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

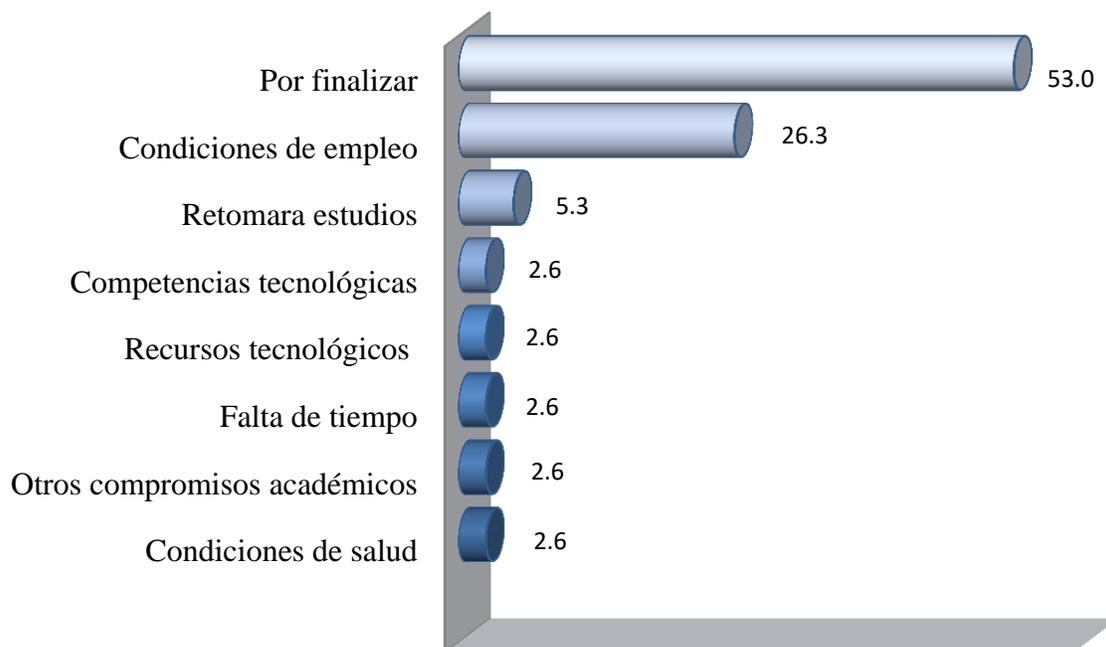
### ***Sexto Bimestre***

En el caso de los alumnos ubicados en el último bimestre en la primer posición con 53 por ciento está ubicada la respuesta “por finalizar”, informan los alumnos aprobar una o dos asignaturas de dicho bimestre para concluir (Ver grafica 17).

El segundo lugar de respuesta con un 26.3% indican a la condiciones de empleo como impedimento para la atención a los estudios. Al igual que en los bimestres anteriores los alumnos muestran gran interés en ponerse al día en la plataforma educativa para esta ocasión con un 5.3 por ciento, los alumnos vuelven a evidenciar su gran interés por los estudios disponibles en TBGIR, culminar para mejorar su condiciones laborales y profesionales expresan los alumnos.

Las categorías, competencias tecnológicas, recursos tecnológicos, falta de tiempo, otros compromisos académicos y las condiciones de salud presentan el mismo porcentaje 2.6 puntos.

**Gráfica 17. Hallazgos de 6to bimestre**



Grafica 16. Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

### **Alcances**

Los principales resultados en la aplicación de la estrategia de intervención en relación con el aumento de la eficiencia terminal para las tres generaciones son los siguientes.

Primero, logre fomentar el tránsito entre las diferentes etapas por cantidades que van desde los 16 a los 200 por bimestre, cabe mencionar, estas cantidades no se habían registrado antes durante el mismo periodo de tiempo. Segundo, la aplicación sirvió para disminuir el número de alumnos ubicados en primero y segundo bimestre, para aumentar el número de alumnos egresados de las tres generaciones.

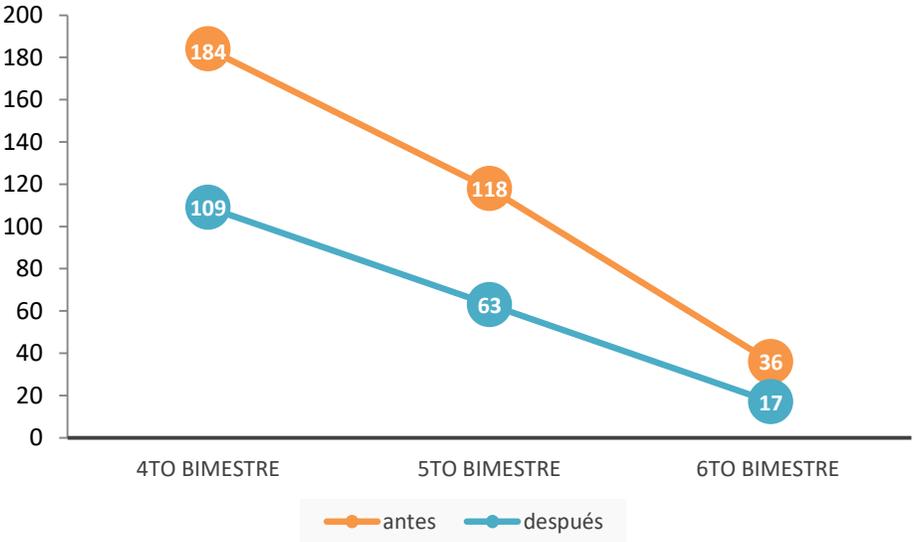
La generación 2014 concluye ciclo escolar el 19 de septiembre del 2016, hay que recordar, en esta generación solo participaron los últimos tres bimestres, en la gráfica 18 muestro la disminución de alumnos por etapa donde fue fomentado el egreso. En cuarto bimestre, de 184 a 107 alumnos para cuando se terminó la estrategia. Con una situación similar en

quinto bimestre de 118 quedaron 63 alumnos, en sexto también fue a la baja la cantidad de alumnos de 36 a 17, el aumento en los egresados más adelante lo detallare.

El 41 por ciento del total de los alumnos que formaron parte de la estrategia en la generación 2014 respondieron a los mensajes. En la gráfica 18 es observable la cantidad de alumno que se encontraban en los diferentes bimestres antes (color naranja) de la intervención y la disminución al número después de la aplicación de la estrategia (color azul).

Cabe mencionar que el 70 por ciento no logró culminar su formación de técnico básico en gestión integral del riesgo para cuando llego la fecha límite de plazo. En las siguientes gráficas presento la comparación del número de alumnos antes y después de la aplicación de la estrategia en los seis diferentes bimestres de las tres generaciones.

**Grafica 18. Diferencia de alumnos ubicados antes y después de la estrategia generación 2014**



Grafica 17. Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

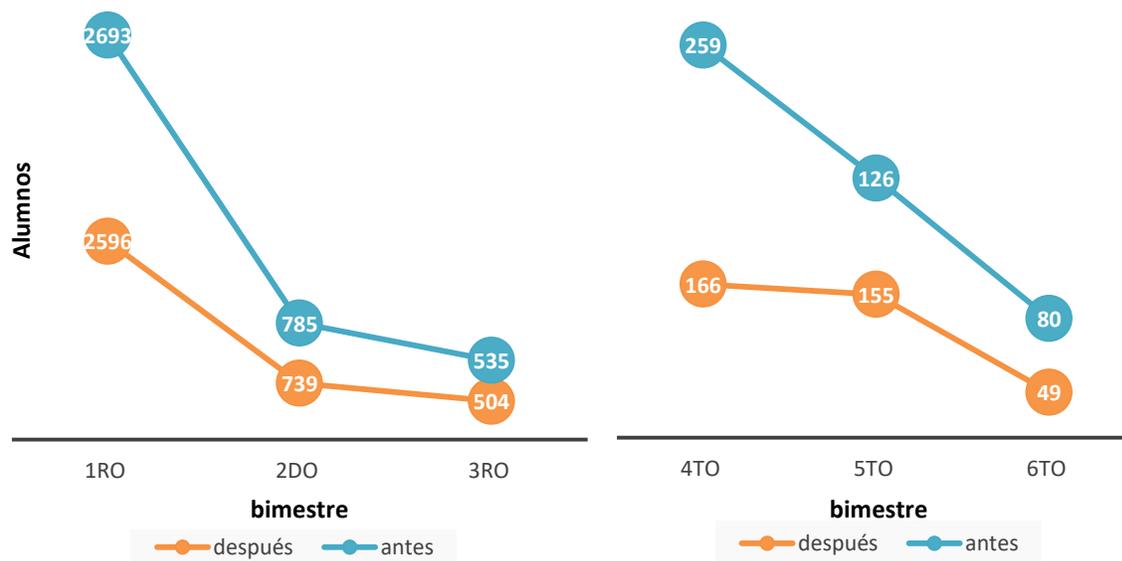
En la generación 2015-1 (ver gráfica 19) en primer bimestre de 2693 a 2596; en segundo de 785 a 739; en tercero de 535 a 504. Para los últimos bimestres es notable el progreso por ejemplo en cuarto bimestre la cantidad de alumnos pasó de 259 a 166, para quinto y sexto aumento por que han avanzado de las etapas previas en busca de terminar en los próximos meses.

Al final de la estrategia he contabilizado el 37.7% de los alumnos de esta generación participo activamente tanto al contestar a los correos electrónicos de la estrategia como al volver a ingresar a la plataforma educativa y concluir el bimestre en el que se encontraban.

En color azul permite observar el número de alumnos que se encontraban en los diferentes bimestres hasta mayo de 2016 y en color naranja la cantidad de alumnos después de la aplicación de la estrategia que terminó en septiembre del mismo año.

El 11 por ciento del total de los alumnos lograron ascender de bimestre para llegar al final de la carrera y convertirse en egresados. También se observa en la gráfica 19 las cantidades de alumnos van a la baja en todos los bimestres, excepto en quinto por los acumulados de los bimestres previos al lograr avanzar.

**Gráfica 19. Diferencia de alumnos ubicados antes y después de la estrategia generación 2015-1**



Grafica 18. Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

En la generación 2015-2 recibí mayor respuesta atención a la estrategia a comparación de las otras dos generaciones, principalmente de los alumnos de primer bimestre que también es donde se observa un número superior de alumnos que dejaron esta etapa para avanzar a los siguientes bimestre de las generaciones.

El resultado en este primer bimestre fue 202 alumnos lograron pasar hacia la siguiente etapa; para segundo de 489 a 455 alumnos; en tercero de 267 a 259, este fue el movimiento por los primeros bimestres. Para cuarto bimestre fueron 93 los alumnos que dejaron esta etapa para pasar a la siguiente, en las dos últimas etapas no disminuyo sino aumento su número de alumnos lo que significa, alberga a los alumno que lograron avanzar hacia la parte final y terminar la carrera próximamente.

Por la tendencia de cómo se comportaron la población estudiantil presupongo que si se mantiene la atención oportuna a esta generación se lograra aumentar la eficiencia terminal en comparación con la eficiencia de las dos generaciones que le anteceden.

**Grafica 20. Diferencia de alumnos ubicados antes y después de la estrategia generación 2015-2**



Grafica 19. Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

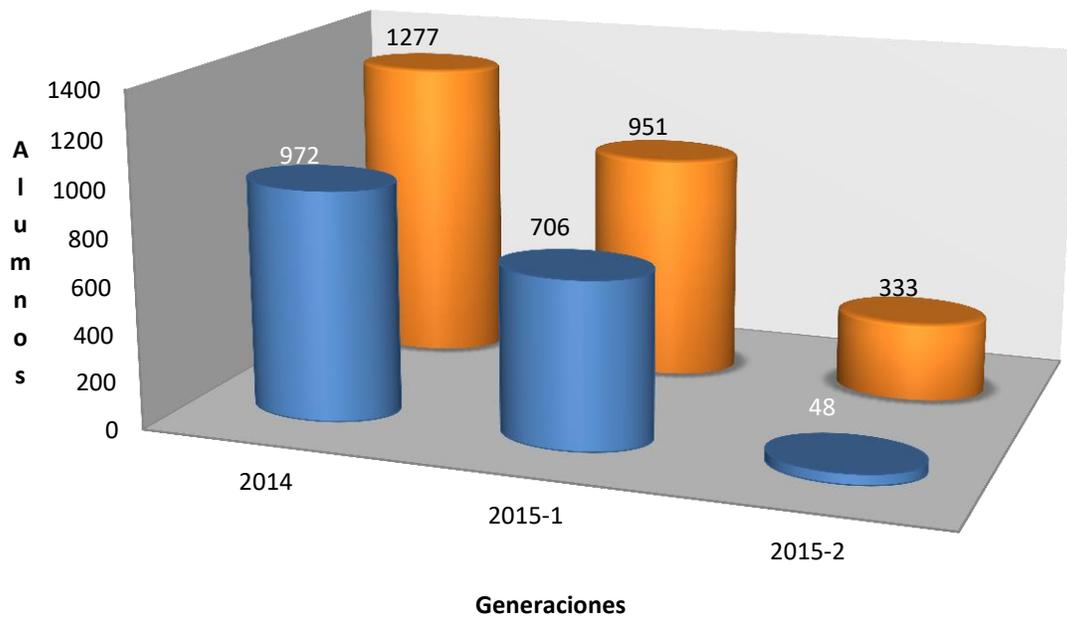
El impacto obtenido de manera global (en las tres generaciones) es posible observarlo en la gráfica 21, la eficiencia terminal ha pasado del 13 al 20 por ciento de egresados en términos generales. De la misma manera, los alumnos impulsados a desplazarse de bimestre en bimestre para que paulatinamente concluyan la carrera, el tiempo lo determinara la constancia del alumno para concluir.

El aumento en la eficiencia terminal mientras transcurría la aplicación de la estrategia en la generación 2014 presenta (ver grafica 21) en color azul 972 egresados (antes), al cerrar la aplicación culminó con 1,277 alumnos, en términos de porcentaje pasó de 22 al 30 por ciento.

En la generación 2015-1 fueron 245 alumnos los que concluyeron la carrera pues de 706 a 951 egresados, en términos de porcentajes pasó del 13 al 18 por ciento de eficiencia terminal.

La generación 2015-2 inicio su periodo escolar en Septiembre del 2015, transcurridos ocho meses había solo 48 alumnos egresados (azul-antes) para el cierre de la estrategia 333 alumnos lograran terminar la carrera, en porcentajes equivale de 1.4 al 10.1 por ciento en eficiencia terminal.

Grafica 21. Numeraria de egresados antes y después de la estrategia



■ Numeraria general egresados antes      ■ Numeraria general egresados después

Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

## **Reflexiones finales**

Para cerrar este trabajo concluyo con el apartado de reflexiones finales dividido en tres momentos. Primero, sobre los resultados obtenidos de la intervención y del acercamiento con los alumnos de la carrera TBGIR. Segundo, del proceso universitario de prácticas profesionales y servicio social, las situaciones que aportaron en mi formación que dieron origen a mi trabajo recepcional. Tercero, de mis aprendizajes, ausencias y problemas que enfrenté para la realización de este documento.

Los datos recabados tanto generales como específicos sirvieron para formar una descripción inicial de la población estudiantil. Después, la observación y recolección de información —a través del instrumento que diseñé para este trabajo— sirvió de rejilla para registrar la forma en que los alumnos definen, enfrentan, valoran y organizan su vida personal así como la profesional ante su participación en la carrera TBGIR. Con respecto a este punto, los alumnos determinan en qué medida afectan estos procesos para no claudicar y el modo en que se visualizan como estudiantes.

Al utilizar un instrumento de preguntas abiertas recibí un abanico de posibilidades, decidí crear un esquema de respuestas clasificado por las principales categorías que, según los alumnos al informar, impiden su avance y culminación de la carrera. Los asuntos definidos como: cuestiones administrativas, recursos tecnológicos, competencias tecnológicas, problemas personales, otros compromisos académicos son las cinco categorías que abarcan la mayoría de las respuestas del seguimiento.

De todos los aspectos antes mencionados, la categoría de “cuestiones administrativas”, considero, es un asunto que solo le compete a la institución educativa ENAPROC. Las demás categorías están fuera del alcance de control de la escuela. En el primer bimestre, principalmente, es donde se ubica mayor porcentaje de esta problemática. Implica que cuando un alumno no tiene claves de acceso por extravió no puede acceder a la plataforma educativa, genera abandono parcial y después, los alumnos suponen que los dieron de baja por falta de actividad.

Las cuestiones administrativas, al ser una constante en las respuestas del alumnado, indican que el apoyo técnico es fundamental para impulsar el avance en las primeras etapas de la carrera. Considero que si los alumnos comprenden el correcto funcionamiento de la

plataforma es muy probable que disminuya el porcentaje de abandono escolar a lo largo de la carrera y sobre todo no habrá tanto alumno rezagado en el primer bimestre.

En algunos casos, el alumno se desmotiva por no saber cómo proceder ante alguna situación en particular, por ejemplo, solicitar nuevas oportunidades para aprobar una asignatura porque **suponen** ya no existe manera de continuar, se sienten perdidos, fuera de la carrera. **Presupongo** que si los alumnos entienden desde etapas tempranas el funcionamiento de los procesos administrativos de la plataforma y la carrera, para los bimestres subsiguientes requerirán menor atención por parte de la administración educativa.

En la categoría de “Recursos tecnológicos”, en particular la cobertura de internet en el interior de la república, los alumnos hicieron mención de la dificultad siempre presente de no contar con buena conexión a internet, atañe directamente a que los alumnos no logren avanzar por falta de servicio o de la mala calidad del mismo.

El acceso a internet se distribuye en una disparidad de situaciones para la población de acuerdo al territorio geográfico donde se ubiquen. *The Freedom House* (2013) reportó que sólo el 30 por ciento de los hogares mexicanos tienen computadoras. Además informó que partir de agosto de 2012 el acceso a Internet de los hogares paso de 2.3 por ciento de las cifras de 2011, a 23.3 por ciento en 2013 y, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, aumentó a 57.4 para 2015 [INEGI] (2016). Paulatinamente existe mayor cobertura del servicio en el país, cifras que indican que existe población que no cuenta con internet y mucho menos con computadora.

En la categoría de “competencias tecnológicas” retomo a Prensky (2010). El autor expone como inmigrantes digitales “a las personas que han vivido el proceso del cambio tecnológico constante, por lo que han usado la tecnología tal y como se ha ido desarrollando y se han adaptado a una sociedad cada vez más tecnificada”. Algunos de los alumnos aún no han sido capaces de navegar asertivamente por la plataforma educativa, situación que limita su avance y muestran un sentimiento de frustración optan por abandonar los estudios. Para el caso de la población del TBGIR, la edad promedio es de 38 años y la edad máxima registrada es de 79 años.

Las diferencias entre los inmigrantes y los nativos quienes Prensky (2010) describe como los que “han nacido con la existencia de la tecnologías de información y comunicación (TIC), y se relacionan con las herramientas digitales de manera natural” (p. 5), tienen distintas formas de aprender. Por lo tanto, es comprensible a ciertos alumnos les cueste más de trabajo interactuar con la plataforma educativa y concluir con la carrera.

Dentro de la categoría de “problemas personales” integro las condiciones de empleo, de salud e inconvenientes personales. El exceso de trabajo, laborar fuera de oficina, es decir en campo, o bien muchas responsabilidades al tener un mando medio hacia arriba de jerarquía, explican los alumnos, no les permite tener mucho tiempo para avanzar en sus estudios. También hay estudiantes que están desempleados, dicen estar enfocados en conseguir un empleo y posteriormente estabilizar su situación laboral.

La preocupación por el trabajo, al ser un medio de abastecimiento económico, toma una posición de prioridad en comparación a los estudios de acuerdo a lo que expresaron los alumnos.

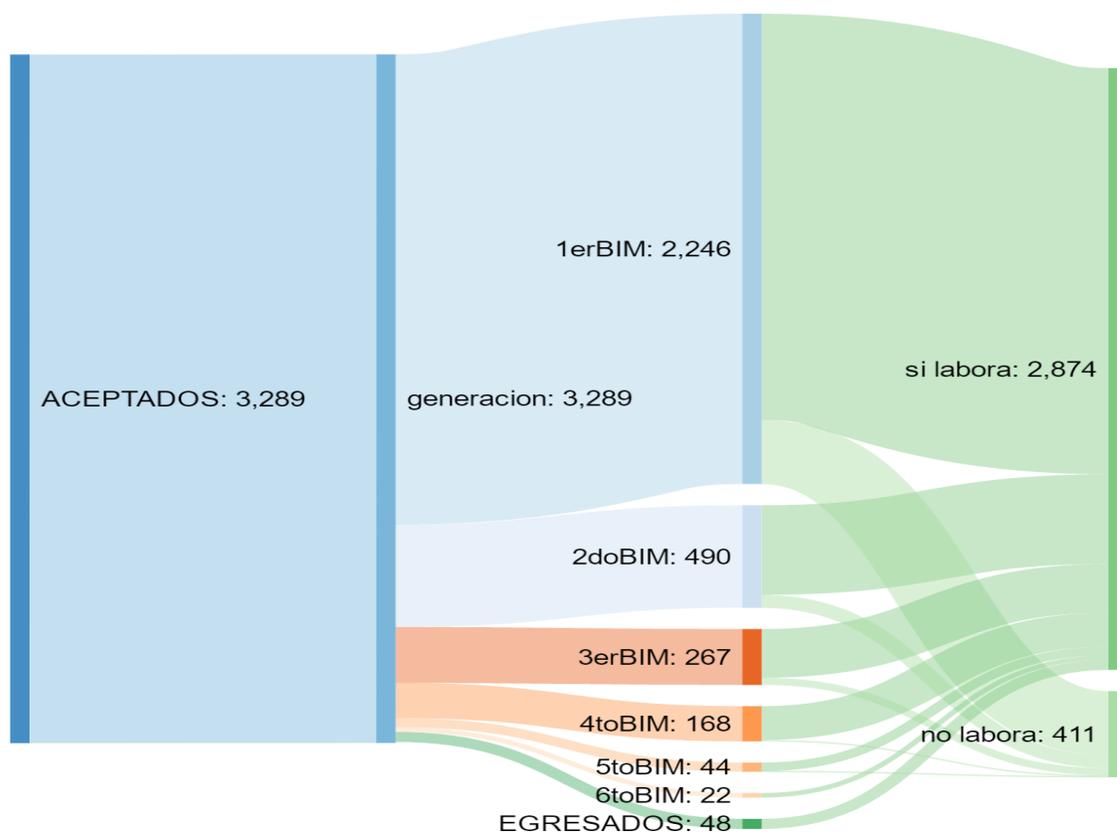
Las condiciones de salud, por ejemplo, alguna enfermedad personal, cirugía, embarazo, licencia por alguna incapacidad, hasta un accidente que implique una recuperación. O un familiar enfermo, ya sea esposo (a), padres o hijos, fallecimiento de un ser querido, la atención que requiere una persona enferma resta horas de estudio.

En los “inconvenientes familiares” incluyo la atención a situaciones tendientes a problemas de índole económico, dicen los alumnos que no es posible dedicarle tiempo a sus estudios cuando en casa tienen un inconveniente que tiene que ver con hijos o pareja. Los alumnos, que informaron este problema para continuar con sus estudios, indicaron tener como prioridad la atención a su situación familiar.

La categoría de “Otros compromisos académicos” contempla a los alumnos que tienen estudios alternos al TBGIR. Con la ayuda del diagrama Sankey 1 revelo esta situación suscitada en la población estudiantil. Utilizo a la generación 2015-2 para ejemplificar la composición de este tema.

El primer diagrama describe a los alumnos inscritos, después su ubicación por bimestres, y por último se divide en si laboran o no laboran. Es posible observar la cantidad de alumnos en situación laboral. Recordemos en las gráficas que anteceden, los alumnos informaron los inconvenientes laborales complican su avance constante a lo largo de su estancia por la carrera.

Diagrama Sankey 1.



Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

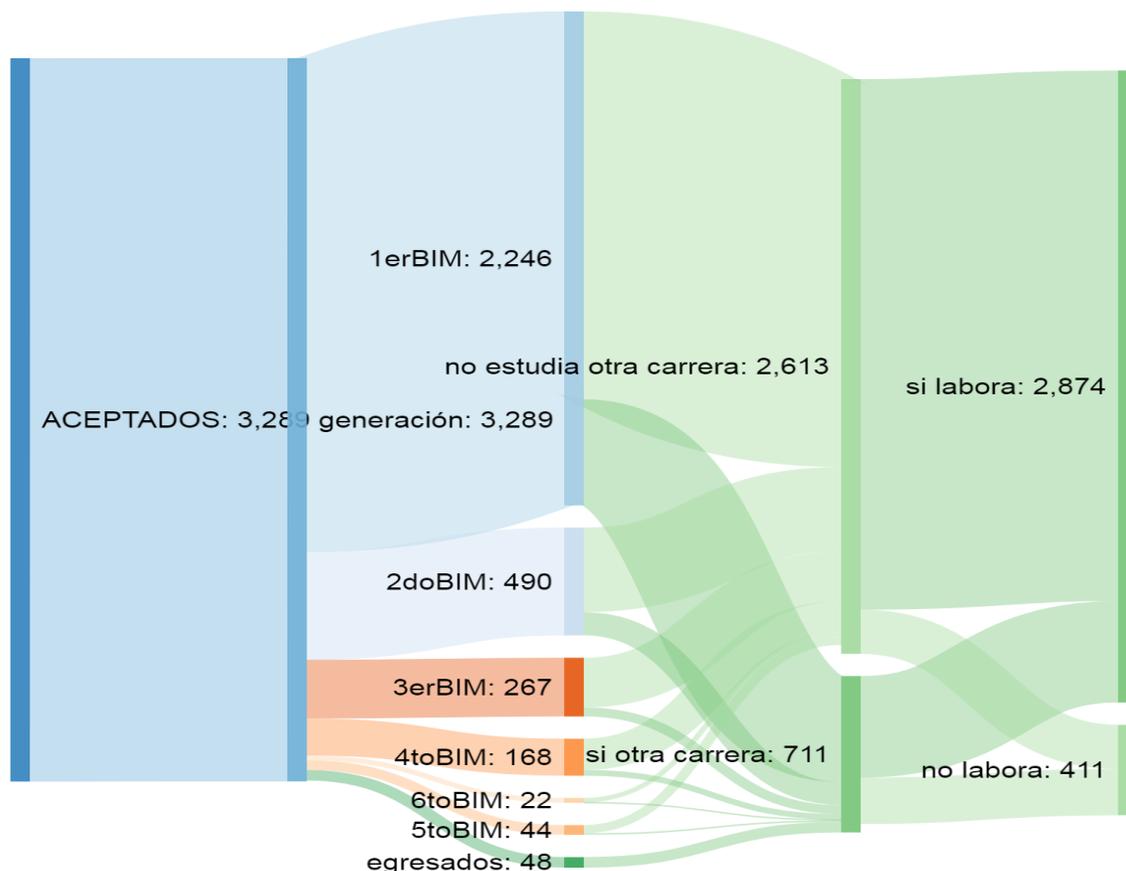
Ahora, con el segundo diagrama, los mismos datos del primer diagrama más la composición de los alumnos con “otro compromiso académico”. Para el caso de esta generación muestra el 21 por ciento de los alumnos estudia una carrera en modalidad presencial, semi presencial o en línea. Cuando el alumno describe su situación personal, indica no tener el tiempo suficiente para continuar con sus estudios en línea del TBGIR, algunos alumnos dan prioridad a su compromiso alterno educativo.

La categoría contempla formación académica de estructura como el bachillerato, licenciatura, maestría, doctorado, o bien un diplomado, especialidad, curso, capacitación etc. Además, el 86 por ciento de esta generación trabaja mientras estudia su formación académica de estructura y la carrera de técnico básico en gestión integral del riesgo al mismo tiempo.

En cada bimestre hay un porcentaje entre el dos y cinco por ciento de alumnos con la situación de “otro compromiso académico”, a pesar de seguir avanzando, aunque no con un ritmo constante por tener estudios simultáneos en dos instituciones educativas.

Es decir, entre el 18 (caso de 2015-1) y el 21 por ciento de cada generación, aproximadamente, se encuentran en riesgo de ser alumnos en deserción por la particularidad de tener varios compromisos académicos al mismo tiempo.

Diagrama Sankey 2.



Fuente: elaboración propia con base a las respuesta enviadas por los alumnos

Dada la edad promedio (38 años) de los alumnos, la mayoría son responsables de una familia, trabajan y, en este particular caso, adquieren dos compromisos académicos. Al conjuntar todas las actividades declaran no tener el tiempo suficiente para continuar con sus estudios en TBGIR.

La respuesta “retomar estudios”, no entra en ninguna categoría porque no es una respuesta que atienda a la problemática de abandono, considero es una respuesta de motivación por parte de los alumnos, quieren y siguen interesados en retomar sus estudios, continuar y concluir la carrera es su añoranza. Es una respuesta de una acción de algo que está por hacer, presente en las respuestas de todas las etapas, en particular en tercer bimestre alcanzo 60%, el mayor porcentaje de todas las respuestas.

Como mencioné en el apartado de las bases jurídicas, internacionalmente los instrumentos legislativos ayudan como guías en el quehacer de salvaguardar vidas humanas ante desastres de origen natural o antropogénico como el Marco de Sendai. Con este trabajo quiero contribuir en abonar información que sirva para la reducción de abandono escolar para la carrera TBGIR, que mayor número de beneficiados (alumnos) puedan acceder a este tipo de educación, para la comunidad nacional e internacional interesados por los temas de protección civil.

Las amenazas de origen natural o humano nadie las puede controlar, pero se puede mitigar su efecto al estar preparados como individuos, comunidades y como nación. Las amenazas sin gestión de riesgos se vuelven aún más catastróficas de lo que su naturaleza en si representa.

Mientras realizaba este trabajo, al tener contacto con los alumnos del TBGIR, poder leer sus historias, muchas veces me sentí identificada con ellos. Comprendía lo que era tener una carga o responsabilidad enorme de trabajo, responder ante una situación urgente, problemas personales, cuidar a un familiar o perder un ser querido. Yo pasé por todas esas situaciones mientras estudiaba, los entendía, pero debemos seguir, recuperarnos de las **pérdidas**, cumplir con las metas que nos hemos propuesto como alumnos.

La comunicación con la comunidad estudiantil me permitió un acercamiento a sus historias, tomé aprecio a mi trabajo. Había un fin, estaba contribuyendo. Los alumnos, al recibir

respuesta a sus dificultades en la plataforma, lograron sentirse escuchados, apoyados, los hacía sentir mejor. Recibí correos de agradecimiento, con mensajes de su alegría por haber concluido la carrera y su gratitud por el acompañamiento brindado. Fue grandioso para mí leer mensajes de gusto y agradecimiento, esto le dio sentido al trabajo y fue una satisfacción personal.

Si la carrera presenta bajos índices de egreso puede ser cancelada, al validar su pertinencia podrían ser eliminados los recursos destinados para mantener vigente la carrera. Para los alumnos con desventajas geográficas, económicas o físicas para llegar a una escuela físicamente, la ENAPROC, al utilizar educación a distancia como medio de impartir capacitación, representa una manera accesible de formar profesionales.

De manera semejante, hago hincapié en que el sistema de comunicación (sistema de ticket) presenta debilidades para comunicarse con los alumnos, no cuenta con herramientas que aporten a la administración por la cantidad de correos masivos recibidos.

En el cierre de mi formación como administración educativa agrego algunas reflexiones en torno a mi travesía por los últimos **semestres** de la licenciatura y de la realización de este trabajo. El proceso de integración entre el ambiente escolar y el plano laboral lo viví al dar comienzo la asignatura de Práctica Profesional (PP) desde sexto semestre.

En sexto semestre tuve la necesidad de buscar un lugar donde realizar mi PP. Para el profesor a cargo de la asignatura no era necesario apoyarnos en encontrar un lugar donde realizar las practicas, él tenía otros dos trabajos y sólo daba unas cuantas horas de clases a la semana en la universidad. Nos dio a entender en alguna ocasión que no le interesaba mucho. Recuerdo a casi todo mi grupo en una constante situación de estrés por no tener un espacio seguro. Decidí alejarme de este ambiente. Comencé a realizar llamadas, concertar citas para conseguir una institución donde fungir como practicante.

Encontré lugar en la Dirección General de Relaciones Internacionales (DGRI) de la SEP, dependencia encargada de fomentar las relaciones en materia educativa con otros países. Desempeñé tareas en el área administrativa y de recursos financieros con acercamiento a todos los departamentos. Mi tarea principal fue hacer el catálogo de trámites de servicios que la SEP proporciona a la ciudadanía.

El objetivo era tener todos los trámites que los mexicanos podrían hacer vía internet aunque se encontraran en el extranjero. Todo formaba parte de la Estrategia Digital Nacional, el objetivo presidencial número cinco del programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2012- 2018.

El Sistema Nacional de Trámites y Servicios es una plataforma en la que trabajaban todas las Secretarías de Gobierno, en ese momento estaba en construcción el proyecto. Hoy ya está integrado y en funcionamiento como *.gob.mx* para todas las dependencias públicas.

La falta de acompañamiento del profesor a cargo de prácticas de este semestre fue un obstáculo, no facilitarnos medios y herramientas complicó el caminar por este proceso de cambio en la dinámica escolar.

Para mis prácticas de séptimo semestre me encontraba de intercambio en la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY). Desarrollé mis PP en la coordinación de la maestría en Innovación Educativa donde tuve mi primer acercamiento a un proyecto, en el desarrollo de llevar un registro estadístico del tiempo de los egresados en concluir su tesis y obtener el grado de la maestría.

Durante mi estancia en la UADY tuve la oportunidad de observar con gran sorpresa a los alumnos, tienen un ritmo de trabajo impresionante en sus estudios, son muy autónomos en su desarrollo educativo, la gran mayoría tiene un alto nivel de desempeño académico, expresión oral, y gran capacidad de redacción. El cambio cultural me sorprendió, no tienen la costumbre de tener bebidas alcohólicas u otras sustancias ilegales dentro o fuera de las instalaciones de las facultades, es un ambiente muy tranquilo.

Intercambié opiniones con compañeros de otros campus y me confirmaron mis sospechas, era similar, los alumnos tienen alto desempeño académico. Fue un shock cultural para las personas que estábamos de visita en las facultades. Como alumnos no tenemos los mismos hábitos de estudio ni las mismas costumbres. Una compañera de la UADY me preguntó en una ocasión: ¿Es verdad que allá (Ciudad de México) se drogan dentro de las escuelas? Para ella era inconcebible una situación de vicio dentro de la universidad.

Los estudiantes tienen —durante toda su estancia en la licenciatura— un acompañamiento continuo y demandante de los docentes, los impulsan en demasía. Situación que me motivó para mejorar mi nivel de desempeño académico. En la UADY, todos los días de clase se debía exponer de alguna manera, es un requisito estar al frente del salón, expresar, compartir ideas. El resultado, regresé con una perspectiva diferente de lo que significa ser un estudiante universitario.

Para octavo semestre estaba de regreso a mi universidad. Esta vez mi grupo de clase contó con el apoyo del profesor a cargo de la asignatura de prácticas. Entramos a CENAPRED, en donde realicé mi trabajo recepcional. A la par, decidí realizar el Servicio Social (SS). Con el apoyo de mi profesor de PP trabajé en el departamento de investigación aplicada y opinión pública del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, con la intención de terminar casi al mismo tiempo ambos procesos.

El SS me brindó herramientas para desarrollar el presente trabajo. Laborar en un área de investigación me permitió estar en contacto directo con personas dedicadas a esta tarea, principalmente, observar los procesos que sufren las investigaciones sociales, lo cual desarrolló en mí, nuevas ideas y caminos por dónde dirigir mi trabajo. Aunado con mi participación en el desarrollo algunos proyectos, el acercamiento a las investigaciones sociales me brindó experiencia. Pude detectar mi agrado por este campo laboral y preguntarme ¿Cuáles serán mis siguientes pasos profesionales?

Enfrentar diferentes escenarios para PP y SS me ayudó, primero, a no sentirme cómoda, y segundo, a continuar en la búsqueda de áreas donde desenvolverme. Logré distinguir el agrado o desagrado a los diferentes espacios laborales donde puedo desempeñarme como administradora educativa. Se abrieron nuevos confines para mi profesión.

En la misma dirección, pero en otro orden de ideas, desde la adolescencia he trabajado mientras continuaba con mis estudios, lo cual me ha permitido tener una doble perspectiva de las situaciones de vivencia tanto en la escuela como en el trabajo. Mi experiencia laboral ha perfilado la manera de tomar decisiones en situaciones de estrés.

Al igual que les sucedió a los alumnos del TBGIR, enfrenté un ambiente laboral difícil, sin duda, un campo donde se libran batallas feroces por objetivos tanto personales como

profesionales; envidia, obstáculos, celos, oposición, malicia, esmero, devoción, arrebatos, generosidad, amistad entre otros tantos. Como individuos debemos tomar las mejores decisiones para lograr los objetivos o planes trazados que ya hemos comenzado.

Acatar y dar órdenes no van en la misma dirección, pero me han ayudado en la manera de lo posible en vivir un equilibrio. Esta pericia me permitió encontrar áreas de oportunidad en mis lugares de práctica, cierta ventaja para desempeñarme en mejores condiciones, e hizo que yo mirara desde otro ángulo mi profesión. Además, puse en juego mi experiencia, técnicas, procedimientos y la teoría que obtuve en la universidad.

Estar involucrada en ambientes heterogéneos me dio oportunidad para desarrollar este documento. Cuando comencé a trabajar me di cuenta de la debilidad de mis conocimientos, no sabía suficiente en metodología de la investigación. Me costó trabajo aceptarlo, pero tenía una oportunidad más. En el SS, a mis compañeros y a mí, nos becaron para el diplomado de metodología de la investigación social generación 2016.

Me topé de frente con mis deficiencias académicas, la mayoría de veces fueron responsabilidad mía (era ya tarde para recriminarme la falta de esfuerzo y dedicación). Para las sesiones del diplomado decidí no volver a cometer el mismo error, tenía de nuevo una oportunidad. No volvería a desaprovechar las clases.

Durante el proceso de redacción de este trabajo venían a mí memorias, recordaba alguna anotación de clase o algún comentario de mis profesores (as) o compañeros, esto me hacía rememorar aquellos episodios universitarios y los retomaba para enriquecer este trabajo.

Experimenté cambios en el proceso de realización de mi trabajo, darme cuenta de los errores que cometí a lo largo de mi estancia en la universidad, no participar activamente en el desarrollo de más capacidades y no tomar la iniciativa de mi aprendizaje me tomó por sorpresa. Regularmente pensé en estar en lo correcto, por ejemplo, mi calidad y rapidez para redactar. Al revisar lo que escribía tiempo después, me di cuenta de las erratas vergonzosas cometidas, pero al final de este proceso observé mejoras considerables.

Logré invertir la dedicación y el tiempo que antes no dedicaba, con agrado escribo que antes y después de realizar este trabajo soy una profesional diferente, mejoré en las situaciones que tenía por óptimas, conocí nuevas áreas disciplinares, y reaprendí

Como administradora educativa enfrenté un campo profesional donde no se conoce mi carrera universitaria. Necesité respaldar con responsabilidad y trabajo mi profesión, ganarme el lugar de una profesional, hacerme valer y respetarme como una persona capaz de responder ante cualquier actividad asignada. Salir airoso de casi todas las situaciones, dejar una buena presentación de la carrera y de mi universidad, muchas veces fue complicado.

Para concluir, retomo el objetivo profesional de LAE: “Formar profesionales con perspectiva multidisciplinaria capaz de desarrollarse e intervenir en diferentes ambientes escolares” Universidad Pedagógica Nacional [UPN] (2009, s/p). De esta manera, cada una de las etapas antes descritas aportaron elementos para lograr este último objetivo, adquirir experiencias, orientar y terminar este trabajo, en donde tuve oportunidad de trabajar con otros profesionales de diferentes áreas disciplinares que también aportaron a este trabajo.

En este punto, último peldaño de mi carrera universitaria, culmina mi trayectoria como estudiante de licenciatura, puedo decir; estudiar y trabajar nunca fue fácil, no obstante, me lleno de una perspectiva diferente de actuar frente a mis estudios y la valoración de los mismos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Briggs, R. (2014). *Normative Theories of Rational Choice: Expected Utility*. Stanford Encyclopedia of Philosophy. Consultado en: <http://plato.stanford.edu/entries/rationality-normative-utility/>
- Calduch, R. (1991). *Relaciones Internacionales*. Ediciones Ciencias Sociales. Madrid
- Camarena, R. Chávez, A., Gómez, J. (2001). *Reflexiones en torno al rendimiento escolar y a la eficiencia terminal*. ANUIES. Consultado en: <http://publicaciones.anui.es.mx/acervo/revsup/res053/txt2.htm>
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Uypar. Caracas.
- Escuela Nacional de Protección Civil [ENAPROC]. (2014), *Reglamento académico del programa Técnico Básico en Gestión Integral del Riesgo*. México. Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED)
- Centro Nacional de Prevención de Desastres [CENAPRED]. (2001). *Diagnóstico de peligros e identificación de riesgos de desastres en México*. Secretaría de Gobernación. Mexico.
- Freedom House,( 2013). *The global Assessment of internet and digital media*. Consultado en: [https://freedomhouse.org/sites/default/files/resources/FOTN%202013\\_Mexico.pdf](https://freedomhouse.org/sites/default/files/resources/FOTN%202013_Mexico.pdf)>
- Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Consultado en: [http://www.sev.gob.mx/educacion-tecnologica/files/2013/05/PND\\_2013\\_2018.pdf](http://www.sev.gob.mx/educacion-tecnologica/files/2013/05/PND_2013_2018.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2016). *Estadísticas a propósito del... día mundial de internet (17 de mayo)*. Consultado en: [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/internet2016\\_0.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/internet2016_0.pdf)
- Ley General de Educación. Diario Oficial de la Federacion, DOF : 11/09/2013. Consultado en: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php%3Fcodigo%3D5313841%26fecha%3D11/09/2013](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php%3Fcodigo%3D5313841%26fecha%3D11/09/2013)
- Ley General de Protección Civil, Diario Oficial de la Federacion, DOF: 06-06-2012. Consultado en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPC\\_060612.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPC_060612.pdf)
- Narvaez, L., Lavell, A. Perez,G (2009). *La gestión del riesgo de desastres; un enfoque basado enproceso*. Perú: Comunidad Andina.
- Martinic S., Prado, M. (2003). *Aportes de la investigación educativa Iberoamericana para el análisis de la eficacia escolar*. En Murillo, J. (Coord.) *La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica*. (pp. 93-120). Convenio Andrés Bello. Bogotá.
- Organización de la Naciones Unidas [ONU]. (1989). *Desarrollo y cooperación económica internacional: medio ambiente*. Consultado en: <https://www.unisdr.org/files/resolutions/N8918311.pdf>

- ONU. (1994). *Directrices para la Prevención de los Desastres Naturales, la Preparación para Casos de Desastre y la Mitigación de sus Efectos*. Ginebra. Consultado en: <http://eird.org/fulltext/Yokohama-strategy/YokohamaEspa%F1ol.pdf>
- ONU. (2002). *Estrategia Internacional de Reducción de Desastres Resolución de la asamblea general A/56/195*. Consultado en <https://www.unisdr.org/files/resolutions/N0149264.pdf>
- ONU. (2004). *Examen de la Estrategia y Plan de Acción de Yokohama para un mundo más seguro* Consultado en: <https://undocs.org/es/A/CONF.206/L.1>
- Prensky, M. (2010). *Nativo e inmigrantes digitales*. Edit. Distribuidora SEK. Consultado en: [http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1417883264286\\_1406133957\\_69319/NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(Prensky\).pdf](http://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1417883264286_1406133957_69319/NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(Prensky).pdf)
- Rama, C. (2009). Las tendencias del currículo, la tecnología y la gestión en el nuevo paradigma de la educación. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia Vol. 1 No. 2* pp. 15-20. Consultado en: <http://revistas.unam.mx/index.php/rmbd>
- Reglamento de la ley general de protección civil Consultado en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LGPC\\_091215.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGPC_091215.pdf)
- Rojas, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Distrito Federal, México: Plaza y Valdés.
- Secretaría de Educación Pública. (SEP). (2013). *Programa Sectorial de Educación 2013-2018*. Consultado en: [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA\\_SECTORIAL\\_DE\\_EDUCACION\\_2013\\_2018\\_WEB.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf)
- Secretaría de Gobernación. (SEGOB). (2010). *DESASTRES guía de prevención*. México. Consultado en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/163074/18--ilovepdf-compressed\\_\\_1\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/163074/18--ilovepdf-compressed__1_.pdf)
- Secretaría de Gobernación. (SEGOB). (2012). *Programa Nacional de Protección Civil 2014-2018*. (DOF: 30/04/2014). Consultado en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5343076&fecha=30/04/2014](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343076&fecha=30/04/2014).
- Steele, K. and Stefansson, O. (2015). *Decision Theory*. *Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Consultado en: <http://plato.stanford.edu/entries/decision-theory/>
- UNESCO (1995). *Documento de política para el cambio y el desarrollo en la educación superior*. París. UNESCO. Consultado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000989/098992s.pdf>

- UNESCO (1997a). *Aprendizaje abierto y a distancia. Perspectivas y consideraciones de política*. París. UNESCO. Consultado en:  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001107/110752so.pdf>
- UNESCO (1997b). *La gestión en busca del sujeto*. Chile. UNESCO. Consultado en:  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001176/117612so.pdf>
- UNESCO (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Perú. Lance graficos. Consultado en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- UNISDR, (2005). *Marco de acción de Hyogo para 2005 2015, Aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres*. Consultado en: <http://www.eird.org/cdmah/contenido/hyogo-framework-spanish.pdf>
- UNISDR, (2009). *Terminología reducción de riesgo de desastres*. Suiza. Consultado en: [https://www.unisdr.org/files/7817\\_UNISDRTerminologySpanish.pdf](https://www.unisdr.org/files/7817_UNISDRTerminologySpanish.pdf)
- UNISDR (2015a). *Marco de Sendai para la reducción del riesgo del desastre 2015-2030*. Ginebra, Suiza: Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR). Consultado en: [https://www.unisdr.org/files/43291\\_spanishsendaiframeworkfordisasterri.pdf](https://www.unisdr.org/files/43291_spanishsendaiframeworkfordisasterri.pdf)
- UNISDR (2015b). *Hacia el desarrollo sostenible: el futuro de la gestión de riesgos de desastres. Informe de Evaluación Global sobre la Reducción del Riesgo de Desastres*. Ginebra, Suiza: (UNISDR). Consultado en: [https://www.preventionweb.net/english/hyogo/gar/2015/en/gar-pdf/GAR2015\\_SP.pdf](https://www.preventionweb.net/english/hyogo/gar/2015/en/gar-pdf/GAR2015_SP.pdf)
- Universidad Pedagógica Nacional (UPN). (2009). *Plan de estudios de la licenciatura en Administración educativa*. México. Consultado en: <https://www.upn.mx/index.php/comunidad-upn/18-estudiar-en-la-upn/91-administracion-educativa>
- Zorrilla, M. (2003). *La investigación sobre eficacia escolar en México*. Estado del arte. En Murillo, J. (Coord.) *La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica*. (pp. 353-390). Bogotá: Convenio Andrés Bello.

# ANEXOS.

## Anexo 1

### Ver la fila: Mis Filas

Mis Filas (92) enaproc (92)

---

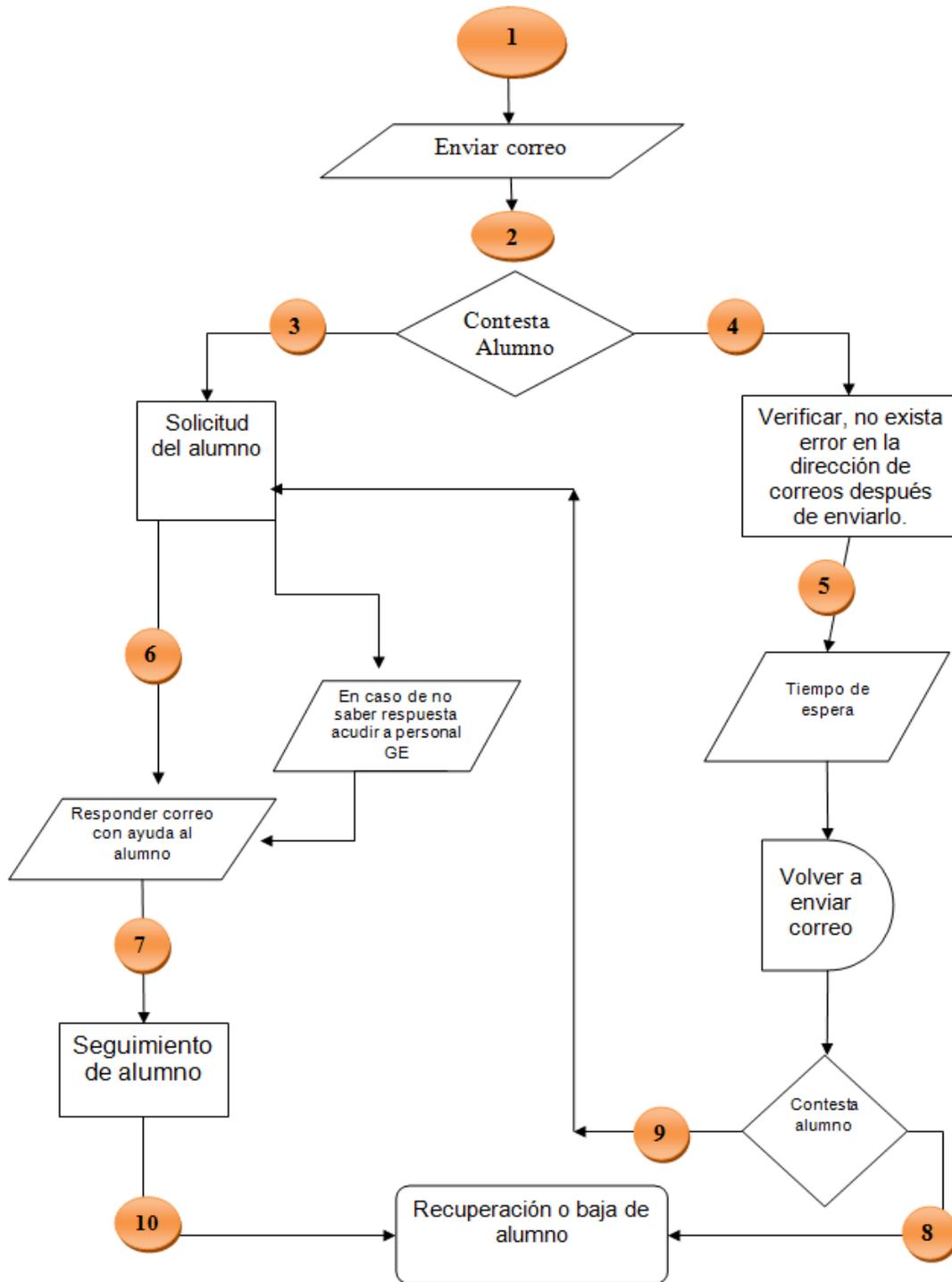
Todos los tickets 94 Available tickets 92

Acciones simultáneas en los tickets seleccionados | Ordenar por "Antigüedad" (descendente) ▼ 1-15 de 92 - Página: 1 2 3 4 5 >> > | S M L

|   |  |   |
|---|--|---|
| ☐ | <b>Ticket#: 2015051141000081 – RV: Actividad de Aprendizaje 5º Bimest...</b> | Escuela Nacional de Protección Civil – RV: Actividad de Aprendizaje 5º Bimestre, Sesión 4, ERASMO GONZALEZ A <span style="float: right;">11/05/2015 - 09:50</span><br>enaproc_asuntos Escolares – Ticket 2015051141000081 <span style="float: right;">11/05/2015 - 09:50</span>   |
|   | Antigüedad<br>57 d 3 h   | Fila<br>enaproc   |
|   | Creado<br>11/05/2015 - 09:50:04  | Estado<br>nuevo   |
|   | Propietario<br>Paola García  | Bloquear<br>desbloquear   |
|   | Identificador del cliente<br>enaproc@cenapred.unam.mx                        | - Responder -   |
|   |  | Hola Escuela Nacional de Protección Civil,<br><br>Para nosotros es muy importante tu comunicación, hemos recibido tu correo y a la brevedad nos contactaremos contigo.<br><br>Saludos cordiales<br><br>Escuela Nacional de Protección Civil<br>Centro Nacional de Prevención de Desastres   |
| ☐ | <b>Ticket#: 2015051241000131 – RV: SOLICITA INFORMACIÓN</b>                  | María Paola García Gómez – RV: SOLICITA INFORMACIÓN <span style="float: right;">12/05/2015 - 15:00</span><br>enaproc_asuntos Escolares – Ticket 2015051241000131 <span style="float: right;">12/05/2015 - 15:00</span><br>enaproc_asuntos Escolares – RV: SOLICITA INFORMACIÓN <span style="float: right;">12/05/2015 - 17:17</span><br>María De Lourdes Denis Estrada – RV: SOLICITA INFORMACIÓN <span style="float: right;">06/07/2015 - 08:10</span><br>enaproc_asuntos Escolares – RV: SOLICITA INFORMACIÓN <span style="float: right;">07/07/2015 - 12:11</span> |
|   | Antigüedad<br>55 d 22 h  | Fila<br>enaproc   |
|   | Creado<br>12/05/2015 - 15:00:03  | Estado<br>abierto   |
|   | Propietario<br>Paola García  | Bloquear<br>desbloquear   |
|   | Identificador del cliente  | - Responder -   |
|   |  | Hola María De Lourdes Denis Estrada,<br><br>Aún no contamos con la fecha de la publicación de la Convocatoria 2015-2. Por   |

Anexo 2. Diagrama de flujo.

Proceso para el envío y recepción de correos en la aplicación de estrategia



\*GE: Gestión educativa

Descripción de diagrama de flujo

|  | ACTIVIDAD   | OBSERVACIONES   |
|---|---|---|
| 1   | Seleccionar tipo de correo de acuerdo con el bimestre en el que se encuentra el alumno. | F1/F2/F3/F4/F5/F6<br><b>Formatos de mensajes</b>  |
| 2   | Registrar tiempo en que alumno contesta correo.   | Para estimar tiempo de respuesta  |
| 3   | Si contesta alumno.   |   |
| 4   | No contestó alumno.   |   |
| 5   | Volver a enviar correo a alumno después de terminar la primera etapa.                   | Después de verificar la dirección de correo electrónico de alumno   |
| 6   | De acuerdo a la solicitud del alumno, dar respuesta inmediata.                          | Registrar respuesta de alumno en base de datos  |
| 7   | Inicia proceso de atención y seguimiento a dudas del alumno                             | Alumnos en posible recuperación   |
| 8   | No volvió a contestar alumno.   | Reclasificar como alumno NO recuperado con la aclaración de los intentos para entablar contacto con alumno. |
| 9   | Sí dio resultado la segunda etapa de comunicación, aplicar pasó # 6.                    | Inicia proceso de seguimiento   |
| 10  | Reclasificar alumno   | Alumno recuperado   |

### Anexo 3. Formatos de mensajes para cada bimestre.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Formato</b><br/><b>1</b><br/>Últimos bimestres 4°,5° y 6° 2015-1 y 2015-2</p> | <p>Estimado estudiante del TBGIR</p> <p>Ya lograste llegar a los últimos BIMESTRES y estas por acreditar todos los programas académicos en materia de protección civil y gestión integral del riesgo.<br/>Felicidades por todo tu esfuerzo, con la intención de brindarte alguna orientación que te permita finalizar con éxito. Te pedimos nos indiques cual es el motivo particular por el que te has quedado en la última(s) etapa(s) de la carrera de Técnico Básico en Gestión Integral del Riesgo.</p> <p>De ser posible te aconsejaremos.</p> <p>Atentamente<br/><b>Escuela Nacional de Protección Civil</b><br/><b>Centro Nacional de Prevención de Desastres</b></p> <p>P.d. Por favor confírmanos respondiendo a este correo. Recibe un cordial saludo.</p>   |
| <p><b>Formato</b><br/><b>2</b><br/>Quinto y sexto bimestre 2014</p>                 | <p>Estimado estudiante del TBGIR</p> <p>Te recordamos que de acuerdo a las disposiciones del reglamento académico del programa Técnico básico en Gestión Integral del Riesgo;<br/><b>Art. 32. Los estudiantes deberán acreditar la totalidad de las asignaturas en un plazo máximo de 24 meses.</b><br/>Tiempo que se cumple en SEPTIEMBRE del presente año. Por lo que estamos muy preocupados porque tu preparación se ve truncada, tienes exactamente cuatro meses para poder concluir las asignaturas.</p> <p>Recuerda que México requiere de profesionales y técnicos formados y capacitados en todas las áreas de funcionamiento y operación que atañen a la protección civil.</p> <p>Nos interesa saber, ¿Cuál es razón por la que no has concluido tu carrera técnica en Gestión Integral del Riesgo?<br/>Te invitamos que retomes tus estudios.</p> <p>Atentamente<br/><b>Escuela Nacional de Protección Civil</b><br/><b>Centro Nacional de Prevención de Desastres</b></p> <p>P.d. Por favor confírmanos respondiendo a este correo. Recibe un cordial saludo.</p>   |
| <p><b>Formato</b><br/><b>3</b><br/>Cuarto bimestre 2014</p>                         | <p>Estimado estudiante del TBGIR</p> <p>Te recordamos que de acuerdo a las disposiciones del reglamento académico del programa Técnico básico en Gestión Integral del Riesgo;<br/><b>Art. 32. Los estudiantes deberán acreditar la totalidad de las asignaturas en un plazo máximo de 24 meses.</b><br/>Tiempo que se cumple en SEPTIEMBRE del presente año. Por lo que estamos muy preocupados porque tu preparación se ve truncada, tienes UN poco más de dos meses para poder concluir las asignaturas. Por lo que deberás apresurarte a cursar tus asignaturas en este plazo para alcanzar a cumplir con el tiempo límite.</p> <p>Recuerda que México requiere de profesionales y técnicos formados y capacitados en todas las áreas de funcionamiento y operación que atañen a la protección civil.</p> <p>Nos interesa saber, ¿Cuál es razón por la que no has concluido tu carrera técnica en Gestión Integral del Riesgo?<br/>Te invitamos que retomes tus estudios.</p> <p>Atentamente<br/><b>Escuela Nacional de Protección Civil</b><br/><b>Centro Nacional de Prevención de Desastres</b></p> <p>P.d. Por favor confírmanos respondiendo a este correo. Recibe un cordial saludo.</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Formato</b><br/><b>4</b><br/>Primer bimestre<br/>2015-1 y 2015-2</p>                      | <p>Estimado estudiante del TBGIR</p> <p>Eres parte del grupo selecto de mexicanos aceptados para formarte como técnico básico en Gestión Integral del Riesgo y hemos notado que no tienes avances en tus bimestres en plataforma, por lo que la ENAPROC, comprometida con la formación y capacitación de técnicos, profesionales y especialistas en materia de protección civil está interesada en saber el motivo por el cual no has logrado tu meta de terminar con el programa.</p> <p>Te invitamos a que retomes tus estudios y así contribuyas en el fortalecimiento de la cultura de la prevención de desastres.</p> <p>Comunícate con nosotros para saber de qué manera te podemos apoyar a continuar con tu formación académica respondiendo a este correo y en caso de que requieras nuevamente tus datos de acceso igual háznoslo saber y te los proporcionaremos.</p> <p>Recibe un cordial saludo.</p> <p>Atentamente<br/><b>Escuela Nacional de Protección Civil</b><br/><b>Centro Nacional de Prevención de Desastres</b><br/>P.d. Por favor confírmanos respondiendo a este correo. Recibe un cordial saludo.</p> |
| <p><b>Formato</b><br/><b>5</b><br/>3ER BIM<br/>GENERACION<br/>2015-1 2015-2</p>                 | <p>Estimado estudiante de la ENAPROC.</p> <p>Todavía cuentas con la posibilidad de terminar con tu formación de técnico, especialista en gestión integral del riesgo.</p> <p>Recuerda que el objetivo es que cuentes con los conocimientos y habilidades necesarios para proteger la vida a través del conocimiento adquirido es nuestra carrera como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar dentro del marco legal de la Protección Civil</li> <li>• Participar en la aplicación de los protocolos de alertamiento para atender una emergencia</li> <li>• Utilizar planes de emergencia</li> <li>• Interpretar la simbología y los datos contenidos en un mapa de riesgos</li> <li>• Coadyuvar en la formación de brigadas comunitarias</li> </ul> <p>Entre otras tantas técnicas que podrás desarrollar.</p> <p>Te invitamos a que retomes tus estudios.</p> <p>Atentamente<br/><b>Escuela Nacional de Protección Civil</b><br/><b>Centro Nacional de Prevención de Desastres</b><br/>P.d. Por favor confírmanos respondiendo a este correo. Recibe un cordial saludo.</p>                               |
| <p><b>Formato</b><br/><b>6</b><br/>2DO<br/>BIMESTRE<br/>DE<br/>GENERACION<br/>2015-1 2015-2</p> | <p>Estimado estudiante del TBGIR</p> <p>Hemos notado que no presentas avances significativos en el programa, pero aprovechamos para recordarte que aún formas parte de un grupo selecto que recibe formación y capacitación dentro del ámbito de la protección civil y la gestión integral de riesgos.</p> <p>Es preciso mencionarte que tu aprendizaje depende de las veces que ingreses a la plataforma a revisar los contenidos y por tanto es la perseverancia la que te llevará al final del programa. Recuerda que México requiere de profesionales y técnicos formados y capacitados.</p> <p>La ENAPROC está interesada en saber la razón que te ha impedido progresar en el programa y así, brindarte orientación para que retomes tus estudios.</p> <p>Atentamente<br/><b>Escuela Nacional de Protección Civil</b><br/><b>Centro Nacional de Prevención de Desastres</b><br/>P.d. Por favor confírmanos respondiendo a estecorreio. Recibe un cordial saludo.</p>  |

Anexo 4. Bandeja de entrada de correos electronicos recibidos.

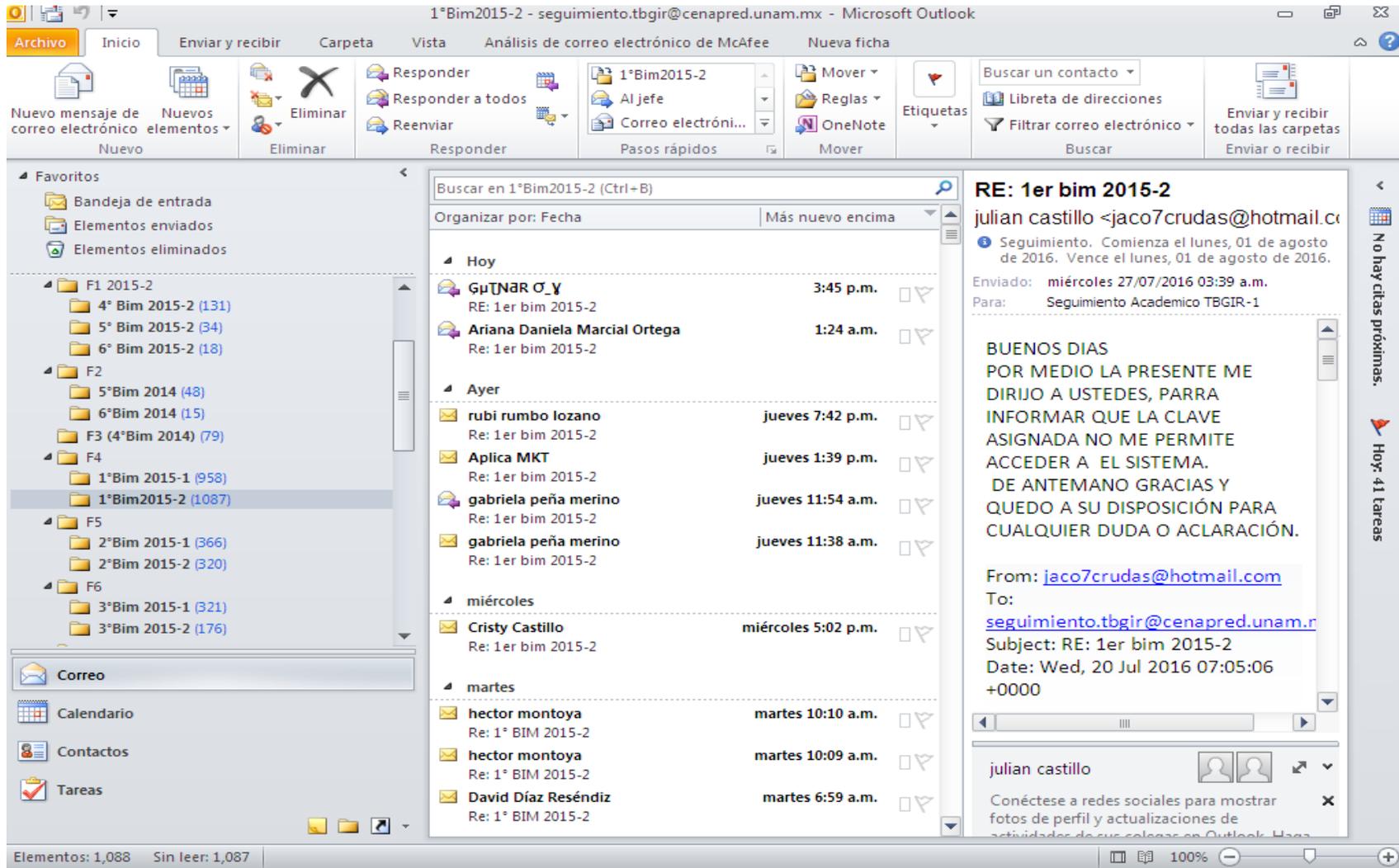


Imagen 1: muestra de recepción de correos en respuesta a los mensajes enviados como parte de la estrategia de recuperación y recolección de información de esta investigación.

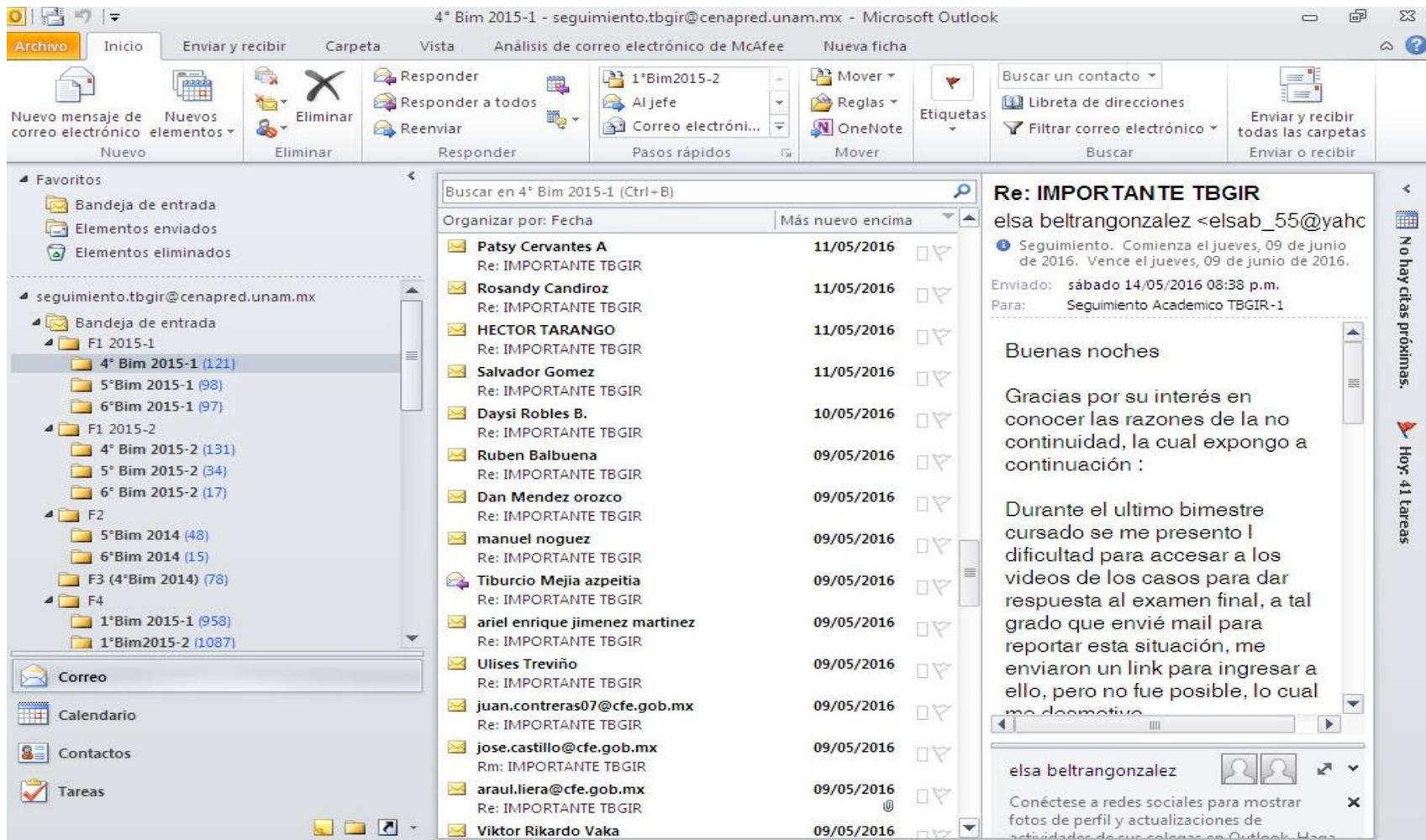


Imagen 2: muestra de recepción de correos en respuesta a los mensajes enviados como parte de la estrategia de recuperación y recolección de información de esta investigación.

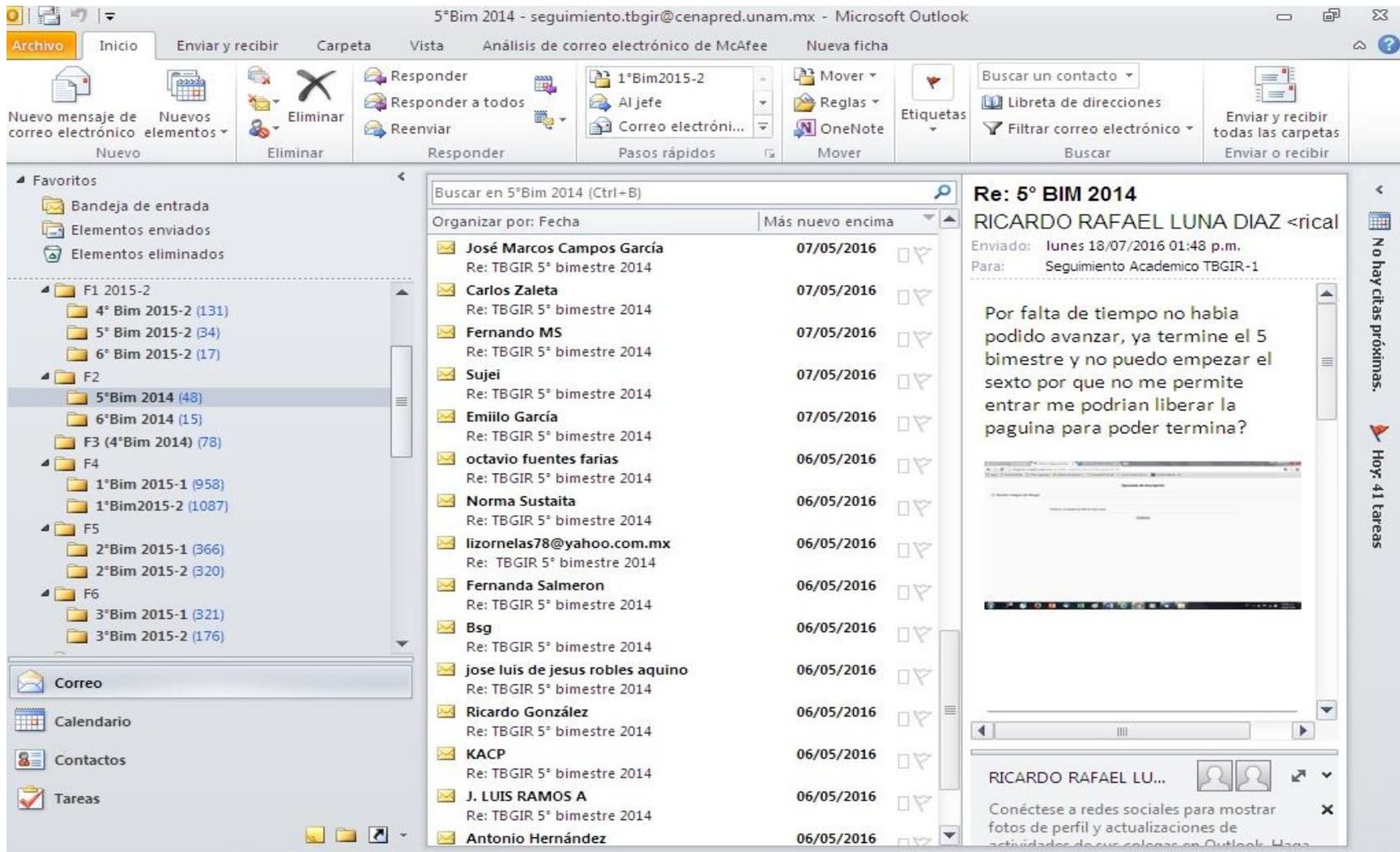


Imagen 3: Muestra de recepción de correos en respuesta a los mensajes enviados como parte de la estrategia de recuperación y recolección de información de esta investigación.