

revista rúbrica de radio UNAM

Radio UNAM / Junio 2024 / Año 16 / Número 161

RADIO UNAM



**Lotería radiofónica
de aniversario**

**Ecocidio o la
factura del
progreso**

Call center

**el cliente casi
nunca tiene la razón**

**Educación e
Inteligencia
Artificial**



¡Una experiencia, un estilo de vida!



Editorial

Durante el mes de mayo ocurrieron hechos violentos en nuestra universidad, que son verdaderamente deleznable. Un grupo de porros (o grupo de choque) atacó a los estudiantes del CCH Naucalpan. Esto causó heridos y un alumno que lamentablemente falleció. Esta violencia ejercida contra nuestros estudiantes la condenamos y nos produce gran indignación. Es fundamental permanecer unidos como comunidad y realizar todos los cambios necesarios para protegernos y evitar estos ataques, los cuales tienen fines verdaderamente oscuros.

¡No más agresiones a nuestra comunidad universitaria! ¡Vivan nuestros estudiantes!

El 14 de junio cumple años Radio UNAM. Este número está hecho con mucho corazón para celebrar a nuestra emisora de 87 años. Nuestro orgullo y cariño para la estación. Que viva muchos años más, que siga siendo voz de los universitarios, que siga volando con alegría a través de las ondas hertzianas. Felicidades Radio UNAM. 

CONTENIDOS *rubrica* 161

3 Lotería de aniversario

16 Ecocidio o la factura del progreso

21 Historias de terror en los call centers

27 La inteligencia artificial y las tendencias en la educación superior

DIRECTORIO

UNAM

RECTOR
Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
SECRETARÍA GENERAL
Dra. Patricia Dolores Dávila Aranda
SECRETARIO ADMINISTRATIVO
Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez
SECRETARIO DE PREVENCIÓN,
ATENCIÓN Y SEGURIDAD
UNIVERSITARIA
Lic. Raúl Arcenio Aguilar Tamayo
ABOGADO GENERAL
Mtro. Hugo Concha Cantú
DIRECTOR GENERAL DE
COMUNICACIÓN SOCIAL
Mtro. Néstor Martínez Cristo
COORDINADORA DE DIFUSIÓN
CULTURAL
Dra. Rosa Beltrán Álvarez
DIRECTOR GENERAL DE RADIO UNAM
Benito Taibo

RÚBRICA

SUBDIRECTOR DE EXTENSIÓN
CULTURAL
Carlos Narro
DIRECTOR REVISTA RÚBRICA
Héctor Zalik
ASISTENTES EDITORIALES
Melina Armenta
Vania Vélez López
Deyanira Flores
Columba Mendoza
MESA DE REDACCIÓN
Avril Smith
Elizabeth Herrera
Antonio Echartea
Humberto Mendoza
Dafne Del Río
Raúl Ruiz
Roberto de Lucio

DISEÑO EDITORIAL

Ricardo Jaimes
Natalia Cano
PORTADA
Daniela Palacios
ILUSTRADORES
Alex Rojo
Armando Morales
Idu Julián
Sofía Sánchez
5_kiara_5_teal_5
Adriana Niño
Sarah Ortiz
COLABORADORES
Araceli Martínez Suárez
Santiago Hernández Jiménez
VERSIÓN DIGITAL
www.radio.unam.mx/rubrica
comentarios y sugerencias
rubrica.radiounam@gmail.com

Revista Rúbrica de Radio UNAM, Año 16, No. 161. Junio 2024 es una publicación mensual, editada por la Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México, a través de la Subdirección de Extensión Cultural de Radio UNAM, Adolfo Prieto # 133 Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, CP. 03100, CDMX. Tel. 56233271 correo electrónico: radio@unam.mx, Editor responsable: Héctor Zalik Fernández Carrasco. Certificado de Reserva de Derechos al uso Exclusivo No. 04-2015-121416373200-203, ISSN: solicitud en trámite, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de última actualización: Anabel Mariana Fuentes González. Fecha de última modificación 31 de mayo de 2024.

El contenido de los artículos es responsabilidad de los autores y no refleja el punto de vista de los árbitros, del Editor o de la UNAM. Se autoriza la reproducción de los artículos (no así de las imágenes) con la condición de citar la fuente y se respeten los derechos de autor.

LOTERÍA RADIOFÓNICA

Texto: HÉCTOR ZALIK

Imágenes: ALEX ROJO, ARMANDO MORALES
E IDU JULIÁN

Legua junio y con éste, el aniversario 87 de Radio UNAM. En esta ocasión celebramos con algo especial: una lotería radiofónica donde incluimos los objetos cotidianos del quehacer radiofónico, así como los puestos claves que hacen la radio.

“El teatro de la imaginación” llamó Alfonso Reyes a la radio. Y justamente con esta lotería honramos un medio que tiene amplias capacidades de juego, de creatividad; la potencia imaginativa que permite este medio nunca debe ser dejada de lado. Se intersecta así un medio popular como la radio, con un juego mexicanísimo, para crear La lotería radiofónica de aniversario. Que tiene pura buena onda y alguno que otro chiste.

Algunas cartas podrán parecer demasiado técnicas para quienes no conocen las entrañas de este hermoso medio de comunicación, sin embargo, con la imagen y ciertas palabras, se darán una idea cercana de cada carta. Asimismo algunos chistes serán más comprensibles para la gente del medio, o al menos eso esperamos. En todo caso se trata de gozar y festejar el juego de la radiofonía.

Así, de manera simbólica, quien logre completar estas cartas y gritar lotería, estará juntando las habilidades radiofónicas para conquistar el reino del aire.

Por eso: ¡Lootería, viva Radio UNAM, viva nuestra querida Universidad! 📻

Descarga la plantilla imprimible de nuestra lotería de Aniversario en:

<https://bit.ly/4e7Chbm>



EL
ANIVERSARIO
radio
UNAM

LOS RADIALISTAS



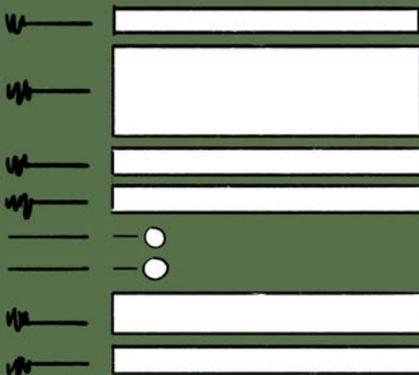
Aquellos que viven del aire.

LA NIÑA FANTASMA



A quien madruga,
la niña fantasma de Radio UNAM ayuda.

LA METADATA



Un vaso de metadata no se le niega a nadie.

LA TORMENTA ELÉCTRICA



El productor propone, la radio dispone, llega el rayo y todo lo descompone.

LA SATURACIÓN



Cuando los frijoles se queman.

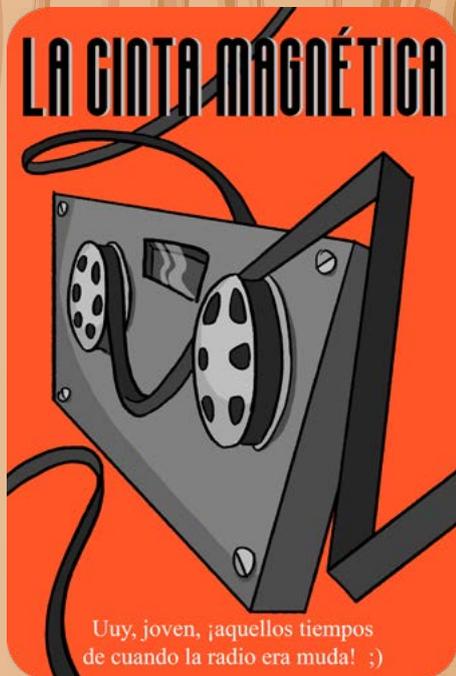
LA ESCALETA

PODCAST			
PROGRAMA #1		ID:	EX VALLEY
		TARGET	
		FECHA	16/04/2019

NP	OP	Loc	DS
1	==	=====	15"
2	==	=====	12"
3	==	=====	13"
4	=====	=====	17"

La única certeza es que todo va a cambiar.

LA CINTA MAGNÉTICA



Uuy, joven, ¡aquellos tiempos de cuando la radio era muda! ;)

LA CABINA



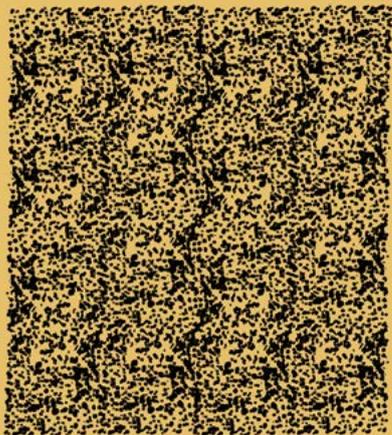
La cocina del aire.

LA AUDIENCIA



A todo se acostumbra uno,
menos a no prenderle a la radio.

EL RUIDO



El ajonjolí de todos los audios.

EL PRODUCTOR



Ni que fueran enchiladas.

LA ANTENA



Cuando la antena suena
es que la radio lleva.

EL VÚMETRO



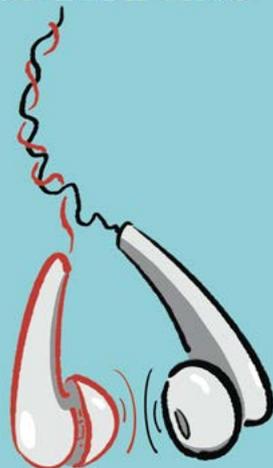
No por mucho gritar suena más mejor.

EL OPERADOR



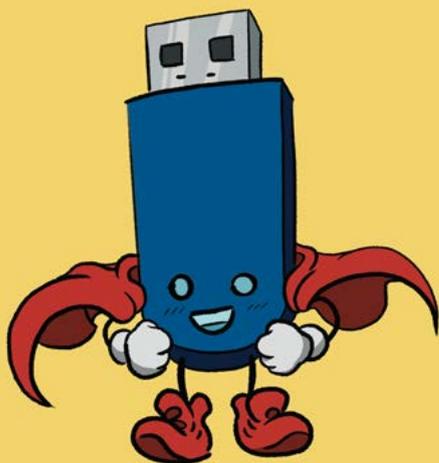
¡A darle que es mezcla de olla!

LOS AUDÍFONOS



Chiquitos pero potentes

LA USB



Más vale 100 gigas en mano,
que 100 audios volando

LA PRUEBA DE SONIDO



El rasca-suena de cada día

LA ESTEREOFONÍA



Donde suena uno, suenan dos

LA EDICIÓN DE AUDIO



Para todo mal la edición, para todo
bien también

LA LOGUTORA



El que con radialistascanda, a locutorear se enseña

LA GUIONISTA



Entre frase y frase, la verdad se hace

LA EGUALIZACIÓN



Del dicho al audio, hay trecho de equalización

LA BOGINA



Cuando suena, aunque te quites, y cuando no suena, aunque la prendas

EL GUIÓN



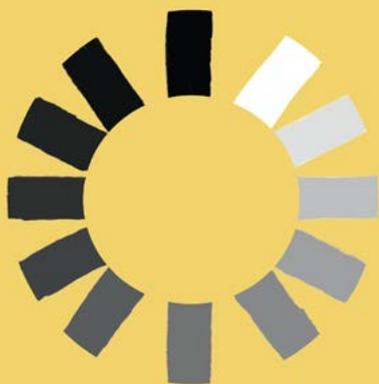
Un guion nunca se termina,
se abandona

EL EN VIVO



Aquí solo hay de dos:
el que ya se equivocó
el que está por equivocarse

EL MIKDOWN



Este programa ya se coció

EL CORTOCIRCUITO



Cablecito nuevo, ¿dónde te pondré?

EL DALET

(SOFTWARE SUPERVITAMINADO PARA TRANSMITIR AUDIOS)



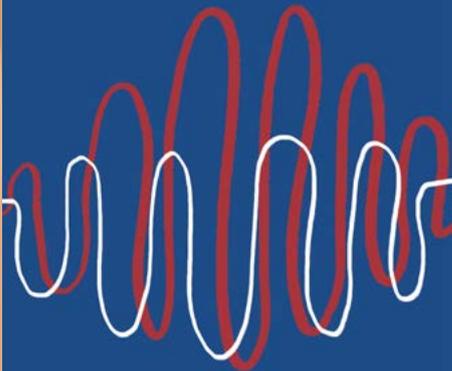
Dalet, dalet, daalet, no pierdas el audio, porque si lo pierdes, te usamos de piñata

EL RELOJ DIGITAL



Más vale tarde que nunca

EL 96.1 FM



Aire pasa por mi casa, frecuencia de mi corazón. ¿Quién soy? El 96.1

LA CONTINUISTA



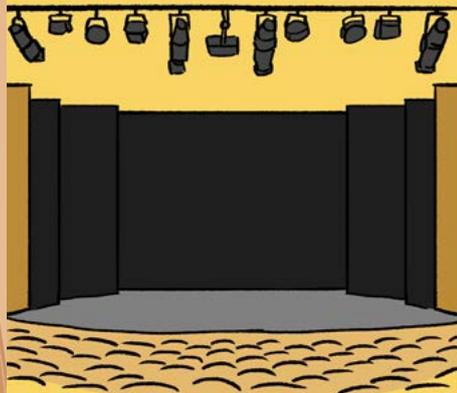
Audio que no ha de sonar, no lo dejes correr

LA BUTACA



El que a buena butaca se arrima,
buena función le cobija.

LA SALA JULIÁN GARRILLO



Escenario lleno, corazón contento

EL MICRÓFONO



Más sabe el micrófono por viejo que
por micrófono

LA RETROALIMENTACIÓN



Una sopa de tu propio chocolate.

LA FALLA TÉCNICA



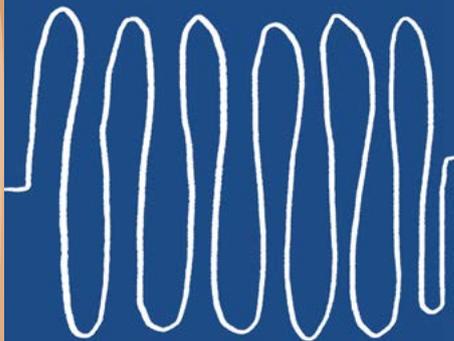
Será melón, será sandía,
será la falla del otro día, día, día.

LA GRABADORA



Ni tanto que saturé al entrevistado,
ni tanto que lo deje en segundo plano.

EL 860 AM



Si el aire suena es porque el alma
mater del cuadrante lleva

LA CONSOLA



Botoncito, botoncito
quien suena por ahí

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	HORA
PROGRAMACIONES UNIDAS AM-FM 00:00-06:06HRS						PROG.NORMAL AM		
00:00 00:02	HIMNO NACIONAL							00:00 00:02
00:02 01:00					CARPE NOCTEM			00:02 01:00
01:00 02:00		TESTIMONIO DE OÍDAS		TESTIMONIO DE OÍDAS				01:00 02:00
06:00 06:06	HIMNO NACIONAL Y RÚBRICA							06:00 06:06
06:40 6:55	CONCILIO DE VOCES							06:40 6:55
06:55 07:00	CORTE INFORMATIVO							06:55 07:00
07:00 08:00	PRIMER MOVIMIENTO (ENLACE AM-FM)							07:00 08:00
08:00 09:00						GOYA DEPORTIVO *		08:00 09:00
09:00 09:30							LA ARAÑA PATONA	09:00 09:30
09:30 10:00								09:30 10:00
10:00 10:30	BRÚJULA EN MANO *	VIOLETA Y ORO §	HIPÓCRATES 2.0 §	MOMENTO ECONÓMICO *	TEMAS DE NUESTRA HISTORIA *		LA CIENCIA QUE SOMOS §	10:00 10:30
10:30 10:45			52 x 24 §					10:30 10:45
10:45 11:00								10:45 11:00
11:00 11:05	CORTE INFORMATIVO							11:00 11:05
12:00 12:12	DIÁLOGO JURÍDICO	INGENIERÍA EN MARCHA *	CONSULTORIO FISCAL RADIO *	MÁS SALUD *	LOS BIENES TERRENALES *		LAS ESQUINAS DEL AZAR §	12:00 12:12
12:12 12:30								12:12 12:30
12:30 13:00								12:30 13:00
13:00 13:15		HABITARE			ESCUCHAR Y ESCUCHARNOS			13:00 13:15
13:15 13:30								13:15 13:30
14:00 14:05	LA FERIA DE LOS LIBROS *	EN CLAVE MUSICAL	SABEN LAS PALABRAS §	EN CLAVE MUSICAL	EN CLAVE MUSICAL		EN CLAVE MUSICAL	14:00 14:05
14:05 14:30								14:05 14:30
15:30 16:30							CIEN AÑOS DE TANGO	15:30 16:30
16:30 17:00							LA MÚSICA QUE HACE LA DIFERENCIA	16:30 17:00
17:00 17:05	CORTE INFORMATIVO					CONFESIONES Y CONFUSIONES *		17:00 17:05
17:30 18:00								17:30 18:00
18:00 19:00						AMADEUS §		18:00 19:00
20:00 21:00			TIEMPO DE ANÁLISIS *	INTERMEDIOS *			OFUNAM	20:00 21:00
21:00 21:30		SONIDOS TIERRA §	HECHO EN BRASIL §					21:00 21:30
21:30 22:00								21:30 22:00
22:00 23:00							LA HORA NACIONAL	22:00 23:00
23:10 24:00							ALMA DE CONCRETO	23:10 24:00

*En vivo §Retransmisión **Nueva temporada

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	HORA	
PROGRAMACIONES UNIDAS AM-FM 00:00-06:06 HRS						PROG. NORMAL FM			
00:00 00:02	HIMNO NACIONAL							00:00 00:02	
00:02 01:00					CARPE NOCTEM			00:02 01:00	
01:00 02:00		TESTIMONIO DE OÍDAS		TESTIMONIO DE OÍDAS		TESTIMONIO DE OÍDAS §	TESTIMONIO DE OÍDAS §	01:00 02:00	
06:00 06:06	HIMNO NACIONAL Y RÚBRICA							06:00 06:06	
06:40 06:55	CONCILIO DE VOCES							06:40 06:55	
06:55 07:00	CORTE INFORMATIVO							06:55 07:00	
07:00 10:00	PRIMER MOVIMIENTO (VIVO/ENLACE AM-FM)							07:00 10:00	
10:00 10:12	XOCHIKÓZKATL	LAS ESQUINAS DEL AZAR	ESCUCHAR Y ESCUCHARNOS		LA CIENCIA QUE SOMOS	JOCUS POCUS *		10:00 10:12	
10:12 10:30									10:12 10:30
10:30 10:45		52 X 24							10:30 10:45
10:45 11:00									10:45 11:00
11:00 11:30							VIOLETA Y ORO	11:00 11:30	
11:55 12:00	EN SU TINTA	EN CLAVE MUSICAL	EN SU TINTA	EN CLAVE MUSICAL	EN CLAVE MUSICAL	EN CLAVE MUSICAL		11:55 12:00	
12:00 12:30	UN MUNDO RARO						OFUNAM	12:00 12:30	
13:00 13:30	NOTICARIO PRISMA RU *					LA ARAÑA PATONA		13:00 13:30	
13:30 15:00								13:30 15:00	
15:00 15:15	CONCILIO DE VOCES §							15:00 15:15	
15:15 16:00					ESCAPARATE 961 *			15:15 16:00	
16:00 16:05	CORTE INFORMATIVO					ESQUINAS AZAR §		16:00 16:05	
16:05 16:12	HABITARE	DERECHO A DEBATE	ISLAS RESONANTES	REVISTA DE LA UNIVERSIDAD	VIDA COTIDIANA			16:05 16:12	
16:12 16:20									16:12 16:20
16:20 16:30									16:20 16:30
17:00 17:30					SONODOC	SABEN LAS PALABRAS §		17:00 17:30	
17:30 17:45						GABINETE CURIOSIDADES		17:30 17:45	
18:00 18:30		HIPÓCRATES 2.0	HACIA UNA NUEVA MÚSICA			MUNDOFONÍAS		18:00 18:30	
18:30 18:45	SABEN LAS PALABRAS							18:30 18:45	
18:45 19:00					CUANDO EL ROCK...			18:45 19:00	
19:00 19:50	PANORAMA DEL JAZZ					ISLAS RESONANTES §		19:00 19:50	
19:50 20:00								19:50 20:00	
20:00 20:30	RESISTENCIA MODULADA					RADIODRAMAS		20:00 20:30	
21:00 22:00					INTERSECCIONES			21:00 22:00	
22:00 23:00							LA HORA NACIONAL	22:00 23:00	

An illustration of a woman with long, flowing, light blue hair and closed eyes, holding a globe of the Earth. The globe is partially covered in white, swirling clouds. The woman's hands are positioned at the bottom of the globe, and blue liquid is dripping from her fingers. The background is a dark blue night sky with a full moon and several stars. The overall style is soft and ethereal, with a focus on environmental themes.

Ecocidio

o la factura del progreso

Texto: MELINA ARMENTA

Imagen: SOFÍA SÁNCHEZ



¿Perdonará alguna vez la Tierra el hecho de encontrarme en ella como un intruso únicamente?

De lágrimas y santos, Emil Cioran

Desde hace varias décadas, la ciencia ficción ha planteado escenarios donde la humanidad se encuentra al borde del colapso debido a la devastación del planeta. La negligencia ambiental constituye, en esos escenarios, la causa más recurrente de la inhabilitación de la Tierra, así como la razón principal de que los personajes se vean en la necesidad de buscar alternativas para sobrevivir, ya sea colonizando otros mundos o residiendo en naves espaciales a la espera de que su planeta se autoregenere por completo y vuelva a ser apto para alojar vida. Por lo general, la recepción de este tipo de contenidos se divide entre aquellas personas que niegan la posibilidad de que esto pueda llegar a trascender el marco de la ficción; y aquellas que la aceptan como un destino real, pero que aún se encuentra muy lejano. En ambos casos, se estima que el globo está en condiciones de seguir proveyéndonos de recursos por un largo tiempo, sin importar el daño infligido a sus suelos, mares, ríos, bosques y especies, en tanto lleva a cabo procesos internos de rehabilitación que lo protegen de la intervención humana. Sin embargo, hoy en día las pruebas del malestar de la biosfera se hacen presentes, gracias a que la velocidad de la devastación excede los tiempos naturales de recuperación del planeta.

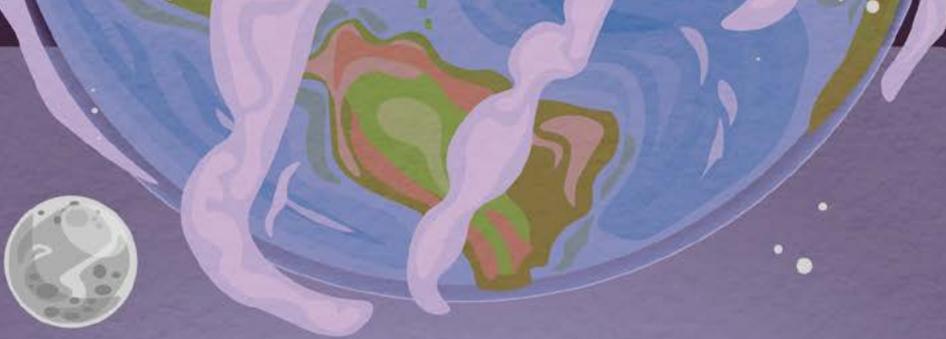




Mientras escribo estas líneas, diversos medios de comunicación reportan anomalías ecológicas, que ponen de manifiesto la crisis ambiental por la que atravesamos. En distintas partes del mundo se están experimentando temperaturas extremas que han cobrado ya la vida de algunas personas, animales y plantas. Tal es el efecto del desatendido cambio climático, del cual hoy no sólo somos testigos sino también víctimas. Se habla, a su vez, del recurrente desabasto de agua en las periferias y de las altas probabilidades de que éste se vuelva un problema global en un futuro cercano, gracias a la contaminación química del agua por el uso constante de los mares como vertederos de residuos tóxicos. Asimismo, se dice que, en ciertas zonas del mundo, la calidad del aire se ha reducido considerablemente a causa de la continua emisión de gases de efecto invernadero, en particular de CO₂ (dióxido de carbono); de manera que hasta respirar se ha convertido en un foco de riesgo para la salud. Así pues, cada día damos un paso más rumbo al cataclismo ecológico y la extinción de la raza humana, pero difícilmente prestamos la debida atención ante este problema. Vivimos en un contexto donde parece que la única cosa por la cual vale la pena preocuparse es mantener el sistema económico intacto; ese pensamiento nos empuja a adentrarnos en la cultura del consumismo sin advertir que precisamente la producción y el consumo exacerbados son los que están acabando con el planeta entero a gran velocidad.

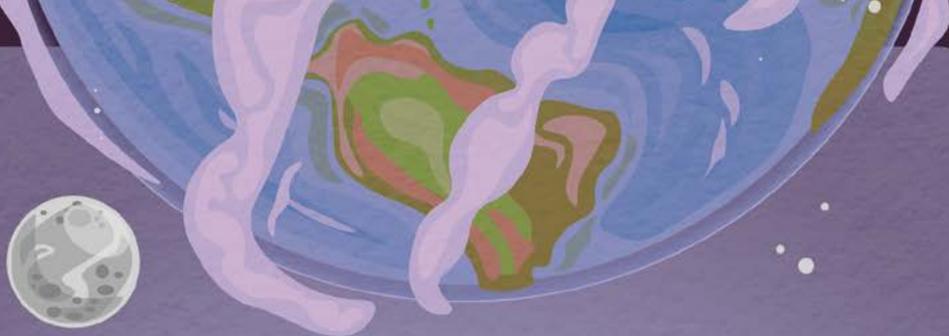
En *La ira de la Tierra* (1996), Isaac Asimov afirma que lo que amenaza al ser humano no es ya la ira de Dios por actuar en contra del Decálogo, sino la ira de la Tierra, la ira de un planeta envenenado por la actividad productiva de sus propios habitantes. Por





su parte, Frederik Pohl, coautor del mismo libro, añade que ya es demasiado tarde para salvar nuestro mundo, e incluso demasiado tarde para salvarnos a nosotros mismos de los efectos en marcha de la devastación. El trasfondo de tal desesperanza tiene que ver con el hecho de que la única salida posible para todos radica en frenar las actividades que dañan el planeta, en pos de dar lugar a la reparación orgánica. Sin embargo, esto iría en contra de la propia naturaleza del hombre. En *Estar de más en el globo* (1999), Manuel S. Garrido explica que la condición humana es tecnológica: el animal se hace hombre en el instante en que toma algo de la naturaleza y lo transforma en una herramienta para su supervivencia. Por consiguiente, la destrucción del planeta inicia con el establecimiento de la civilización, pues esta última implica el dominio y la explotación de la naturaleza en favor de satisfacer las necesidades del ser humano. Necesidades cada vez más demandantes por la paulatina sobreestimación de los objetos y de la comodidad que éstos traen consigo. Como dejan ver Adorno y Horkheimer en *Dialéctica de la Ilustración* (1944), el alojamiento de la idea de progreso en el corazón de la civilización moderna legitimó la aceleración de los procesos de explotación del medio ambiente, en la medida que relaciona el desarrollo humano con el crecimiento material, con tener cosas. Lo cual, a la postre, desembocó en el consumismo que hoy en día conocemos; es decir, en el incremento económico-material a costa del empobrecimiento de la biosfera.

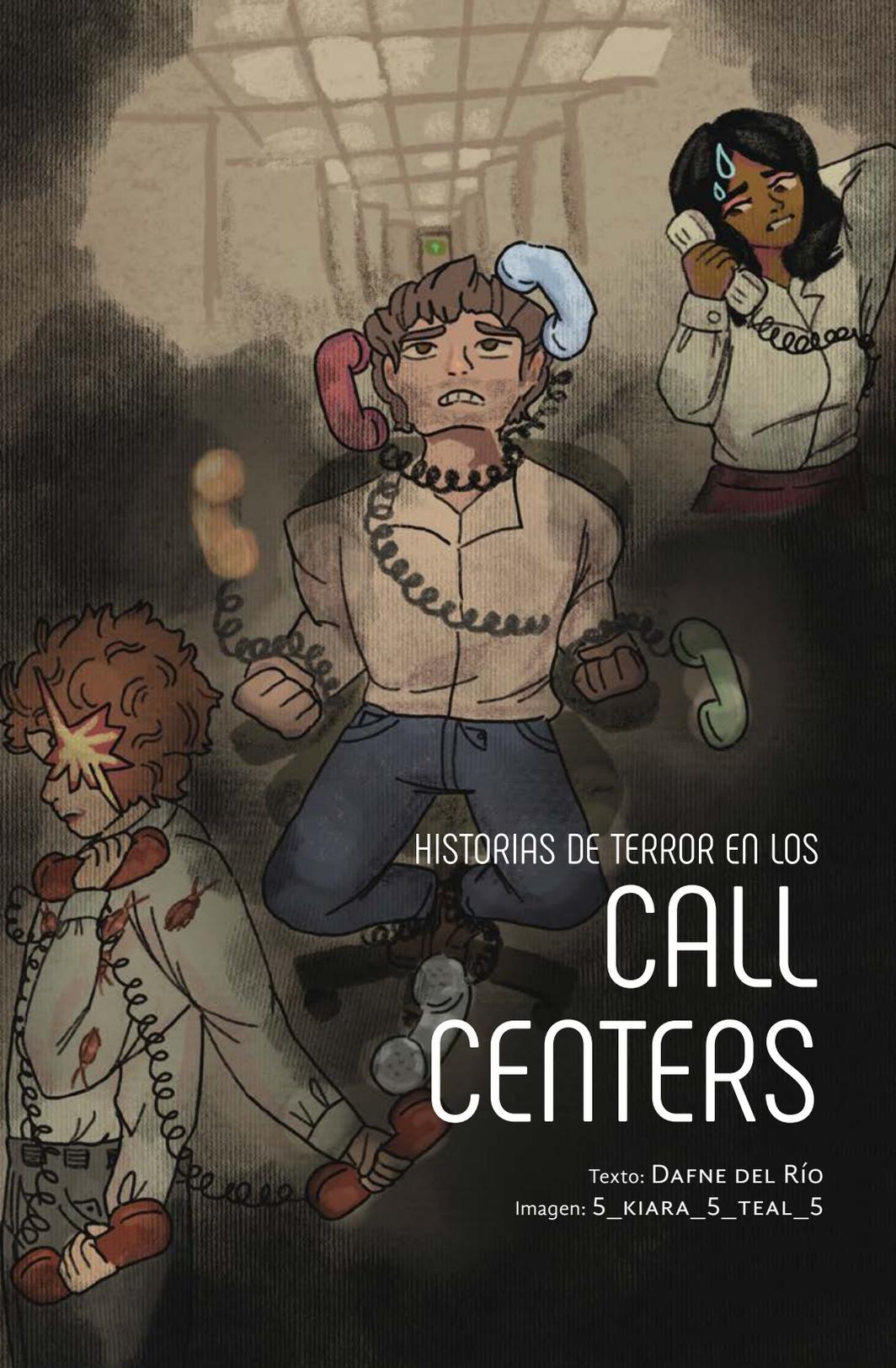
¿Puede el ser humano dejar de ser lo que *es* para evitar el fin de todo lo que conoce? Hasta aquí, no hay señal de una respuesta afirmativa. Las políticas para el cuidado del medio ambiente esquivan la



solución de raíz porque no existe la disposición de abandonar el sistema que mantiene activo el flujo del dinero. En la 26ª Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, celebrada en 2021 en Glasgow, Escocia, Greta Thunberg, ambientalista de origen sueco, utilizó la expresión “bla, bla, bla” para describir el falso compromiso de los gobiernos y las empresas del mundo ante la crisis ecológica por la que atraviesa el planeta, argumentando que los acuerdos a los que se han llegado en los últimos años para contrarrestar esta crisis no son sino palabras vacías. Tal como dejan ver los pésimos resultados obtenidos hasta el momento. En el mismo tenor, Miguel Pajares afirma, en *El mito del capitalismo ecológico* (2023), que los compromisos medioambientales por parte de los gobiernos y las grandes corporaciones “son más bien señuelos con los que se pretende despistarnos para que creamos que están haciendo algo, mientras siguen con sus negocios sin importarles un comino el desastre ambiental”.

El actual estado de salud de la Tierra hace que ésta no pueda recuperarse a partir de programas “verdes” ni de “desarrollo sostenible”, pues éstos no parten de la solución real: detener la producción; al contrario, están hechos para resguardarla contra todo, así esto implique el suicidio de la humanidad. Como bien advirtió Frederik Pohl al término del siglo XX, habrá un final, pero no uno feliz para el ser humano, pues en algún punto de la historia, la Tierra girará sin nosotros.🇺



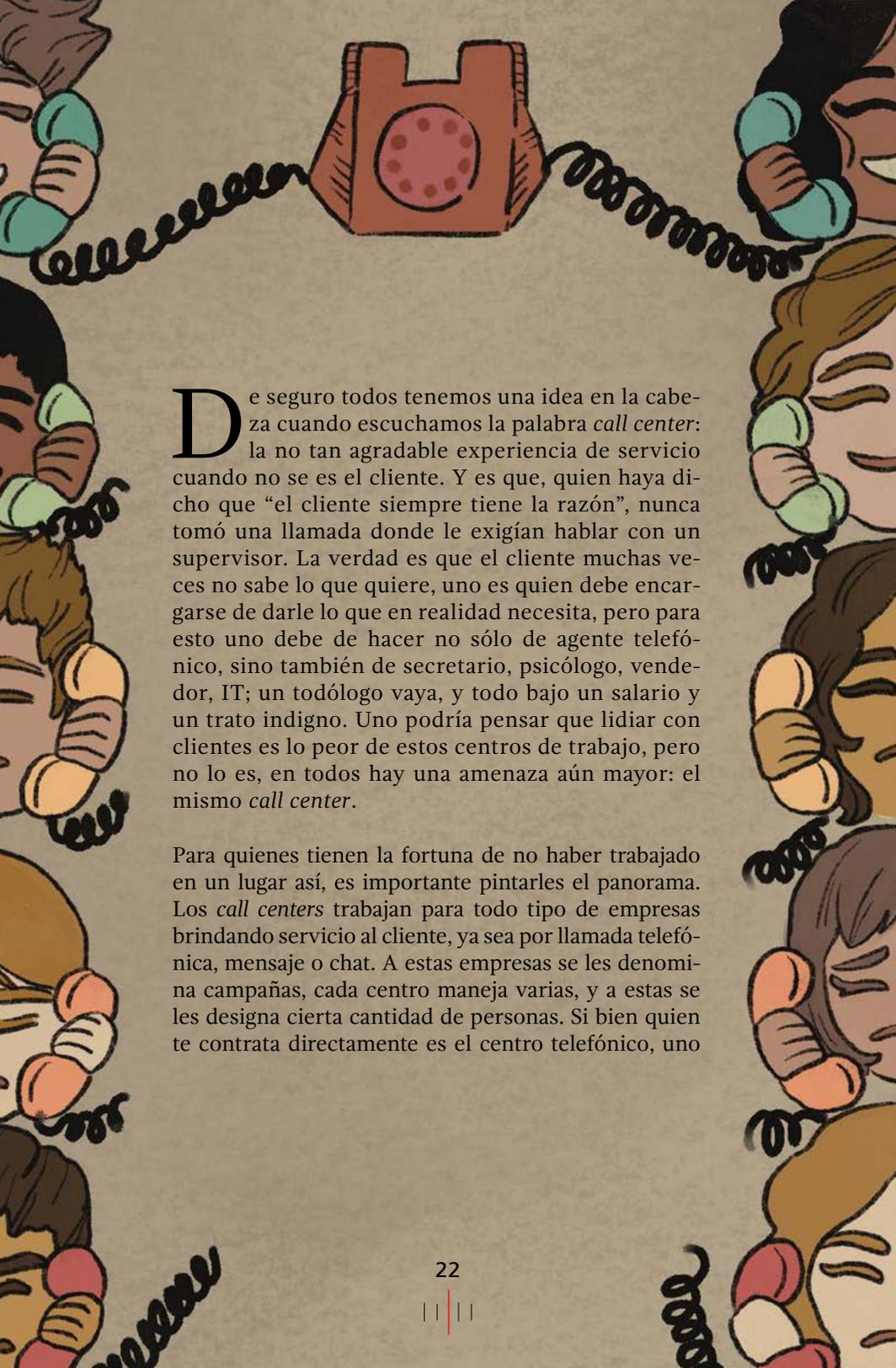


HISTORIAS DE TERROR EN LOS

CALL CENTERS

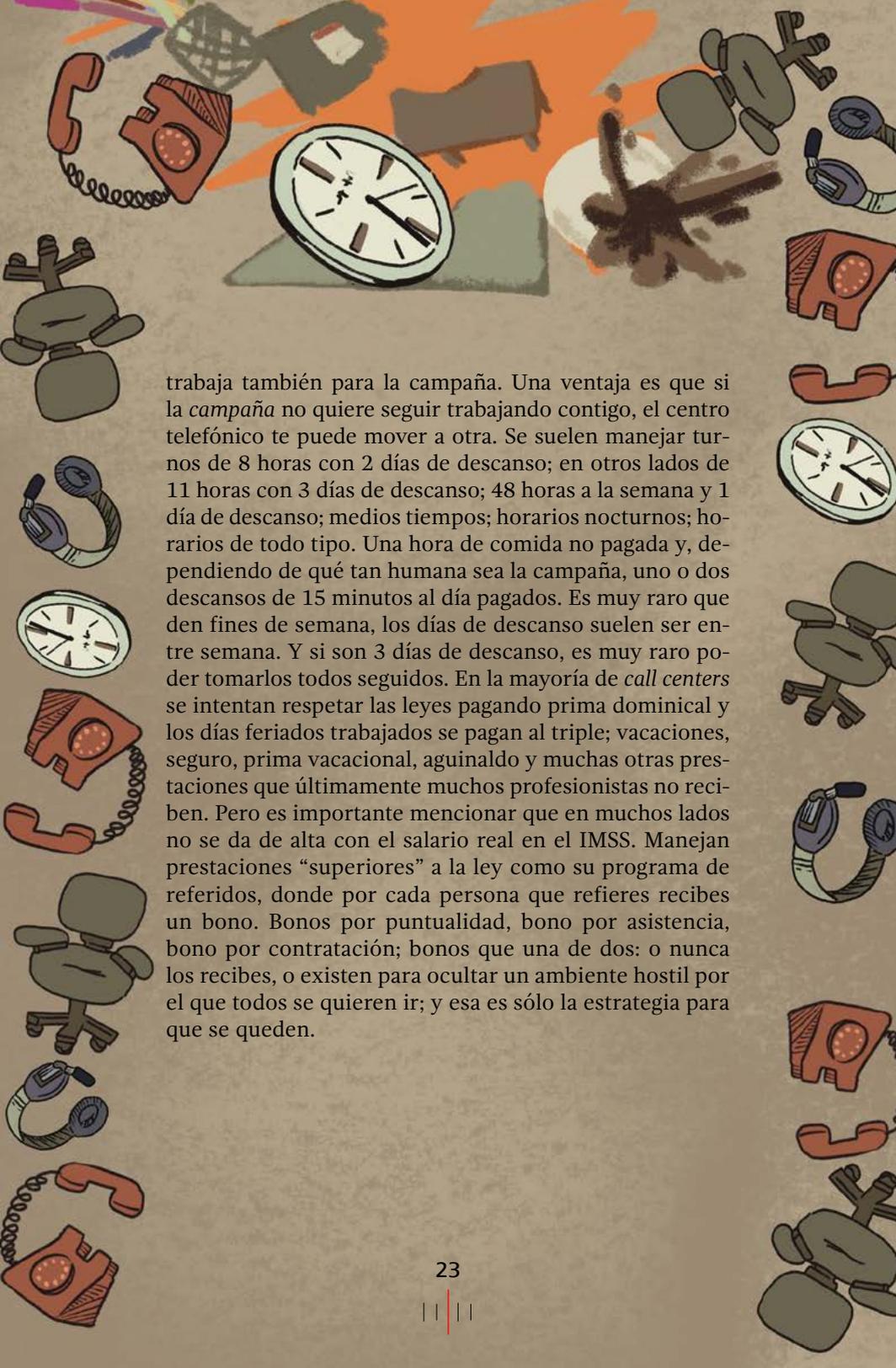
Texto: DAFNE DEL RÍO

Imagen: 5_KIARA_5_TEAL_5

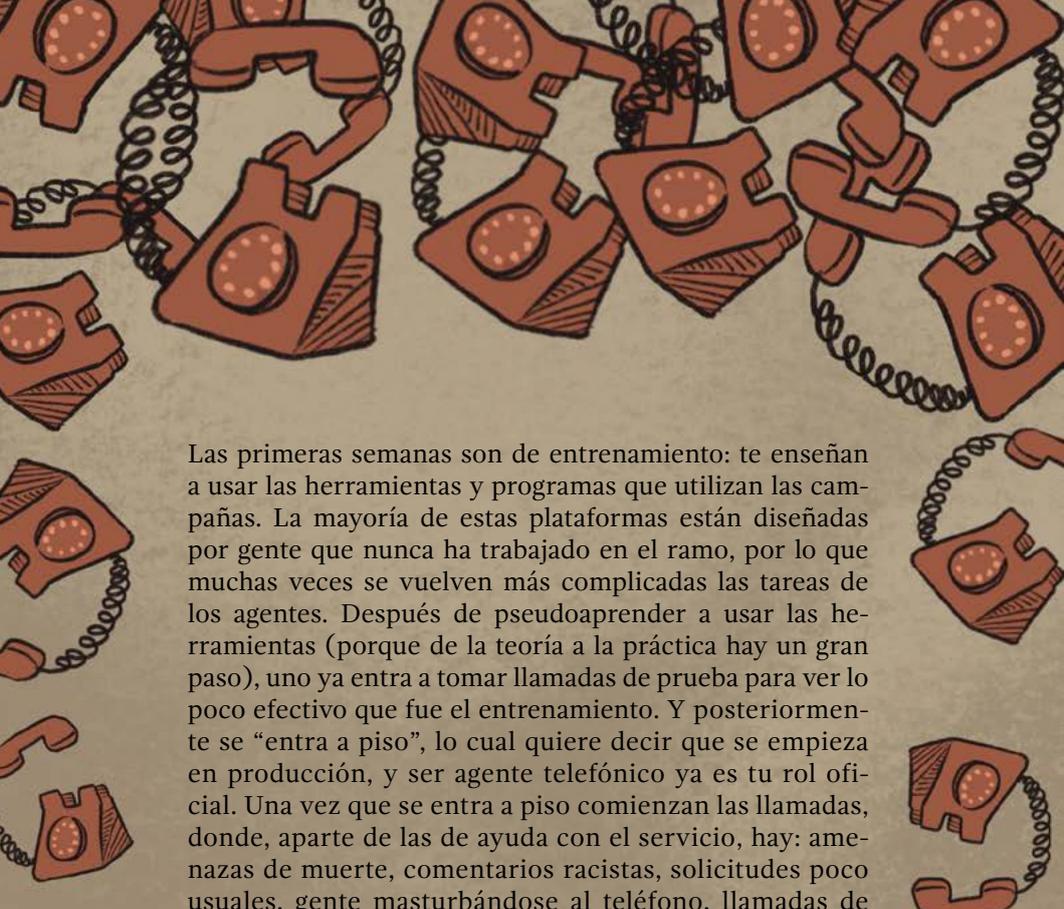


De seguro todos tenemos una idea en la cabeza cuando escuchamos la palabra *call center*: la no tan agradable experiencia de servicio cuando no se es el cliente. Y es que, quien haya dicho que “el cliente siempre tiene la razón”, nunca tomó una llamada donde le exigían hablar con un supervisor. La verdad es que el cliente muchas veces no sabe lo que quiere, uno es quien debe encargarse de darle lo que en realidad necesita, pero para esto uno debe de hacer no sólo de agente telefónico, sino también de secretario, psicólogo, vendedor, IT; un todólogo vaya, y todo bajo un salario y un trato indigno. Uno podría pensar que lidiar con clientes es lo peor de estos centros de trabajo, pero no lo es, en todos hay una amenaza aún mayor: el mismo *call center*.

Para quienes tienen la fortuna de no haber trabajado en un lugar así, es importante pintarles el panorama. Los *call centers* trabajan para todo tipo de empresas brindando servicio al cliente, ya sea por llamada telefónica, mensaje o chat. A estas empresas se les denomina campañas, cada centro maneja varias, y a estas se les designa cierta cantidad de personas. Si bien quien te contrata directamente es el centro telefónico, uno

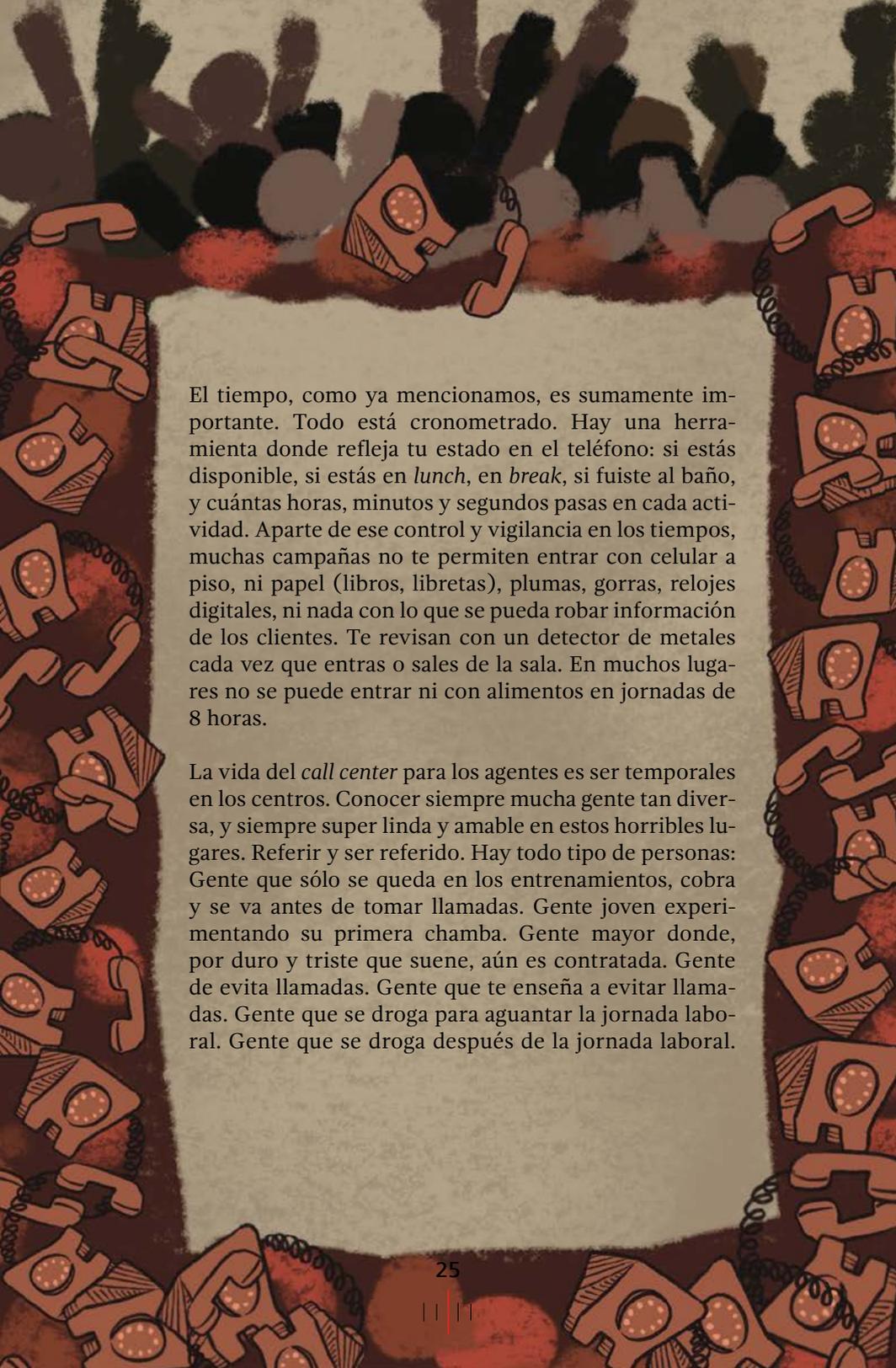


trabaja también para la campaña. Una ventaja es que si la *campaña* no quiere seguir trabajando contigo, el centro telefónico te puede mover a otra. Se suelen manejar turnos de 8 horas con 2 días de descanso; en otros lados de 11 horas con 3 días de descanso; 48 horas a la semana y 1 día de descanso; medios tiempos; horarios nocturnos; horarios de todo tipo. Una hora de comida no pagada y, dependiendo de qué tan humana sea la campaña, uno o dos descansos de 15 minutos al día pagados. Es muy raro que den fines de semana, los días de descanso suelen ser entre semana. Y si son 3 días de descanso, es muy raro poder tomarlos todos seguidos. En la mayoría de *call centers* se intentan respetar las leyes pagando prima dominical y los días feriados trabajados se pagan al triple; vacaciones, seguro, prima vacacional, aguinaldo y muchas otras prestaciones que últimamente muchos profesionistas no reciben. Pero es importante mencionar que en muchos lados no se da de alta con el salario real en el IMSS. Manejan prestaciones “superiores” a la ley como su programa de referidos, donde por cada persona que refieres recibes un bono. Bonos por puntualidad, bono por asistencia, bono por contratación; bonos que una de dos: o nunca los recibes, o existen para ocultar un ambiente hostil por el que todos se quieren ir; y esa es sólo la estrategia para que se queden.



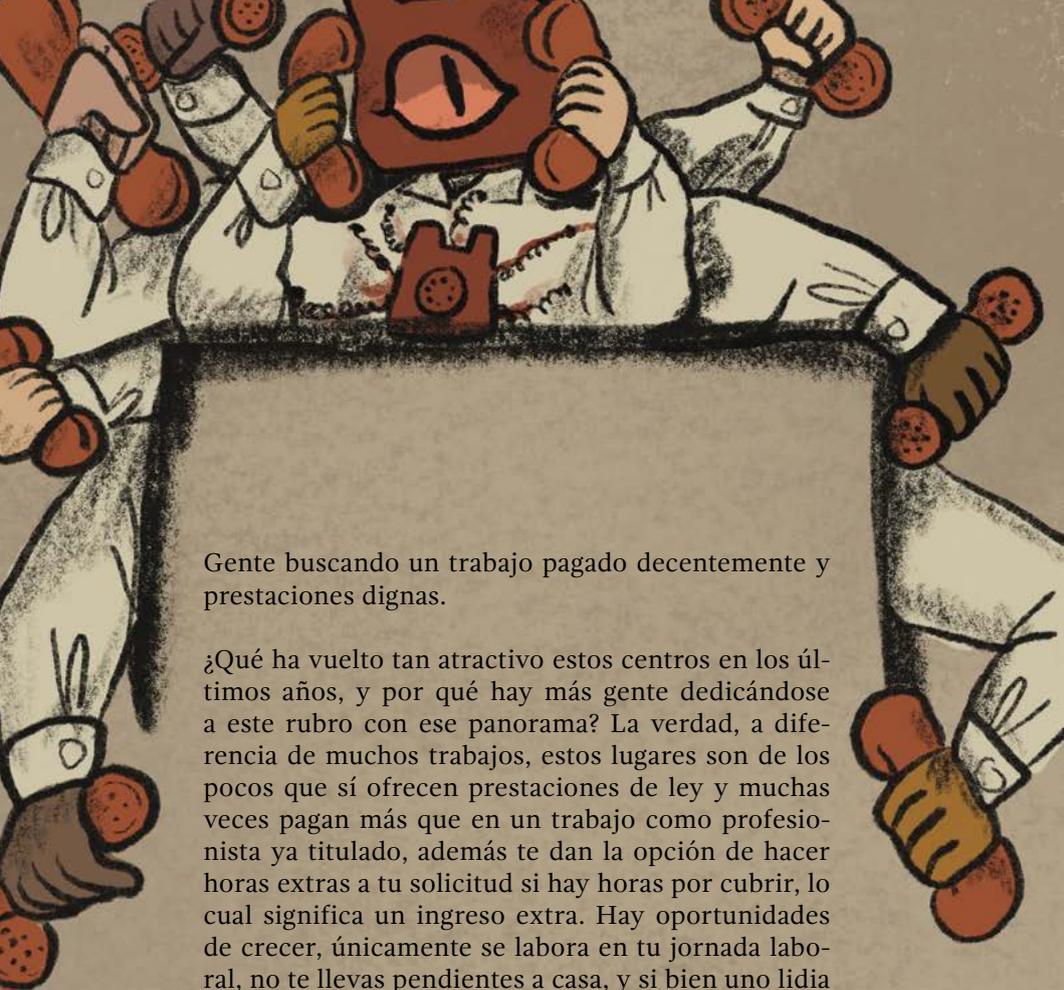
Las primeras semanas son de entrenamiento: te enseñan a usar las herramientas y programas que utilizan las campañas. La mayoría de estas plataformas están diseñadas por gente que nunca ha trabajado en el ramo, por lo que muchas veces se vuelven más complicadas las tareas de los agentes. Después de pseudoaprender a usar las herramientas (porque de la teoría a la práctica hay un gran paso), uno ya entra a tomar llamadas de prueba para ver lo poco efectivo que fue el entrenamiento. Y posteriormente se “entra a piso”, lo cual quiere decir que se empieza en producción, y ser agente telefónico ya es tu rol oficial. Una vez que se entra a piso comienzan las llamadas, donde, aparte de las de ayuda con el servicio, hay: amenazas de muerte, comentarios racistas, solicitudes poco usuales, gente masturbándose al teléfono, llamadas de broma, gente que llama porque sólo quiere ser escuchada, en fin, cada día algo nuevo.

Uno debe de cumplir con algo llamado métricas, que son ciertos parámetros por cada llamada y casi siempre va relacionado con los tiempos. Depende mucho de la campaña, pero usualmente es el tiempo que deben durar tus interacciones con el cliente: el tiempo después de terminar una llamada, la satisfacción del cliente (que es medida con las encuestas que suelen mandar), y resolver al primer contacto para que no tenga que volver a marcar.



El tiempo, como ya mencionamos, es sumamente importante. Todo está cronometrado. Hay una herramienta donde refleja tu estado en el teléfono: si estás disponible, si estás en *lunch*, en *break*, si fuiste al baño, y cuántas horas, minutos y segundos pasas en cada actividad. Aparte de ese control y vigilancia en los tiempos, muchas campañas no te permiten entrar con celular a piso, ni papel (libros, libretas), plumas, gorras, relojes digitales, ni nada con lo que se pueda robar información de los clientes. Te revisan con un detector de metales cada vez que entras o sales de la sala. En muchos lugares no se puede entrar ni con alimentos en jornadas de 8 horas.

La vida del *call center* para los agentes es ser temporales en los centros. Conocer siempre mucha gente tan diversa, y siempre super linda y amable en estos horribles lugares. Referir y ser referido. Hay todo tipo de personas: Gente que sólo se queda en los entrenamientos, cobra y se va antes de tomar llamadas. Gente joven experimentando su primera chamba. Gente mayor donde, por duro y triste que suene, aún es contratada. Gente de evita llamadas. Gente que te enseña a evitar llamadas. Gente que se droga para aguantar la jornada laboral. Gente que se droga después de la jornada laboral.



Gente buscando un trabajo pagado decentemente y prestaciones dignas.

¿Qué ha vuelto tan atractivo estos centros en los últimos años, y por qué hay más gente dedicándose a este rubro con ese panorama? La verdad, a diferencia de muchos trabajos, estos lugares son de los pocos que sí ofrecen prestaciones de ley y muchas veces pagan más que en un trabajo como profesional ya titulado, además te dan la opción de hacer horas extras a tu solicitud si hay horas por cubrir, lo cual significa un ingreso extra. Hay oportunidades de crecer, únicamente se labora en tu jornada laboral, no te llevas pendientes a casa, y si bien uno lidia con una que otra persona enojada, la verdad es que eso le puede pasar a cualquiera en cualquier ámbito de la vida. Al final del día, no hay ningún trabajo indigno, lo que es indigno es la paga, siempre. Pero, de verdad, debería ser requisito para todos laborar alguna vez en uno de estos centros sólo para que vean lo que es estar del otro lado: que el cliente en realidad casi nunca tiene la razón. ☺



LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LAS TENDENCIAS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

segunda parte

Texto: ARACELI MARTÍNEZ SUÁREZ¹
SANTIAGO HERNÁNDEZ JIMÉNEZ²
Imagen: ADRIANA NIÑO

1. Producción y realización Momento Económico, Programa de Radio IIEc. -UNAM y Radio UNAM.
2. Producción y realización Momento Económico, Programa de Radio IIEc. -UNAM y Radio UNAM.

La revolución causada por la introducción de la IA al sector educativo en las últimas décadas ha generado una serie de impactos importantes y de gran repercusión en lo que respecta a la educación superior, ya que no solo ha permitido la generación de procedimientos sustentados en los modernos procesos de gestión del conocimiento, sino que además ha permitido la generación de novedosos entornos y planteado nuevas modalidades en la formación (Gisbert y Esteve, 2016)

Al respecto, Mariño y Primorac (2016) opinan que en la formación universitaria se pone énfasis en el diseño de perfiles profesionales enmarcados en el trabajo y la generación de conocimiento. En lo que va del presente siglo, la educación superior universitaria ha adoptado un novedoso paradigma socio-cognitivo, donde se asumen el proceso de aprendizaje como constante y en evolución permanente, donde los contenidos y metodologías deben estar acordes a las necesidades propias de cada realidad, con la necesidad de implementar estrategias metacognitivas, el raciocinio de carácter lógico basado en nuevos estilos de comunicación e interactividad digital.

Cabe destacar que la construcción de propuestas o actividades pedagógicas deben estar vinculadas a los diversos tipos de inteligencia de percepción dominantes en los estudiantes de educación superior, basados en los estilos de aprendizaje; el uso de la IA desempeña un papel importante en el fomento del desarrollo, potenciación y construcción de conocimientos. El uso de la IA en la educación superior facilita el acceso a la información en distintos formatos de presentación y de forma asíncrona, superando los obstáculos del espacio y el tiempo. Sin embargo, el docente debe conocer adecuada y competentemente la IA, cómo utilizarla eficientemente en su enseñanza, sus beneficios

y desventajas para obtener de ella los mejores resultados educativos (*María Alejandrina Nivelá-Cornejo, Segundo Vicente Echeverría-Desiderio, Omar Efrén Otero- Agreda. 2020*).

Así la IA puede facilitar a los aprendices entender un concepto, un contenido y un procedimiento. Sin embargo, con toda la importancia que ha adquirido la incorporación de la técnica de IA en educación, la IA como herramienta tecnológica aplicada a la educación puede aportar métodos y formas innovadoras con el uso de las TIC que mejoren el proceso de enseñanza y aprendizaje visto en la posición del estudiante y del docente.

CONCLUSIONES

Es indudable cómo la tecnología está en todas partes, por esta razón la interdisciplinariedad invade nuestra sociedad, ya ningún área queda aislada, todas se interrelacionan y esto es gracias al uso de las herramientas tecnológicas. El desarrollo alcanzado por las TIC a nivel mundial en diferentes áreas, en particular en la educación, plantea la necesidad de investigar y profundizar en un conjunto de problemas inmersos dentro de un fenómeno globalizante en todas las áreas del conocimiento humano especialmente en el tecnológico y en particular en la Inteligencia Artificial aplicada a la Educación.

Como hemos podido observar, en los tiempos modernos se ha hecho indispensable el uso de nuevas herramientas digitales, debido al avance tecnológico acelerado que se está dando en el mundo y la educación ha sido influenciada por este cambio; por lo que es muy necesario que se acople dichas herramientas, y conocer los estilos de aprendizaje novedosos como lo ofrece la Inteligencia Artificial e incluso la Realidad Aumentada y Virtual que están siendo utilizados cada vez más en el campo

de la educación, como puede verificarse en el prestigioso Informe Horizon (Johnson y cols., 2016), donde se registran las tendencias educativas de mayor relevancia en el futuro próximo a nivel mundial. Dicho informe señaló que ambas tecnologías serán claves en el futuro de la educación.

La realidad virtual es una experiencia totalmente inmersiva que presenta un mundo completamente nuevo alrededor y al cual podemos acceder mediante el uso de lentes, visores y/o cascos especiales. También existe la realidad aumentada que es una tecnología que superpone imágenes generadas por computadora en la vista del mundo real, pero para poder llevar a cabo este gran reto se requiere, por tanto, de “pedagogías emergentes” como pudimos estudiar durante el seminario que, exploren con éxito las posibilidades que propician las nuevas tecnologías en la Educación.

Y debemos estar conscientes que una experiencia educativa de calidad requiere una combinación de actividades individuales y colectivas que permita conversaciones grupales y la adquisición de significados propios del aprendizaje social, algo que todo ejercicio educativo debe considerar.

Pero considero que la experiencia adquirida puede capitalizarse para un rediseño de estos procesos, maximizando las ventajas de las clases presenciales al tiempo que se extrae mayor partido de las tecnologías y de la aplicación de la IA a la educación reconociendo nuevos modelos, los cuales están rompiendo los marcos espacio-temporales de siglos de enseñanza y ofrecen nuevas dinámicas de aprendizaje. No cabe duda que usuarios (docentes y alumnos) expertos diseñadores y también los investigadores, tenemos ante nosotros un gran reto, fruto de la novedad y la intensa adaptación y flexibilidad.

Se acostumbra a decir que en cada crisis hay siempre una oportunidad. Tal vez, en este caso, sea la de la revisión pedagógica.

Es de esperar, en este sentido, que sean muchas las instituciones de educación superior que emprendan el camino de una necesaria renovación pedagógica con apoyo de la tecnología que favorezca tanto la calidad como también la equidad.

Referencias Bibliográficas

Pedroza Flores, René. La universidad 4.0 con currículo inteligente 1.0 en la cuarta revolución industrial. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ.*

Siemens, G., Gašević, D. & Dawson, S. (2015). Future Technology infrastructures for learning, Siemens, G., Gašević, D. & Dawson, S. PrePARing for the digital university: a review of the history and current state of distance, blended, and online learning.

Gleason, N. (2018). The Fourth Industrial Revolution and Higher Education, Higher Education in the Era of the Fourth Industrial Revolution, pp 207-228.

Jara, Ignacio y Ochoa, Juan Manuel (2020). Usos y efectos de la inteligencia artificial en educación. Sector social. División de Educación en el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). p 1-27.

Komara, E. (2020). The Challenges of Higher Education Institutions in Facing the Industrial Revolution 4.0, en International Journal for Educational, Social, Political & Cultural Studies, Volume 3(1).

RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, vol. 21, núm. 1.

Educación Virtual. Recomendaciones tecnico-pedagógicas para el diseño de espacios de aprendizaje híbridos. Ibero Puebla . Coordinación de Educación. 

urgencia climática Hoy interesa: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible
¿es y cuáles son? Actúa ahora
¿cómo podemos proteger el ambiente y frenar el cambio climático?

Día de la Tierra:

emisión de gases de efecto invernadero (GEI) alterando la composición de la atmósfera y aumentando la temperatura media global.
cambio climático
¿Cuántos incendios forestales en México?
temperaturas del aire en México hoy
Artículo se han calentado mucho más rápido que el promedio del mundo.
Impacto
Calor y lluvias!
de 45 GRADOS

MEDIO AMBIENTE
ala ilegal
impacto devastador en una zona local, con graves alarmas por la pérdida de biodiversidad y el aumento de las temperaturas.
TA
Ac
+
es
ali
pla

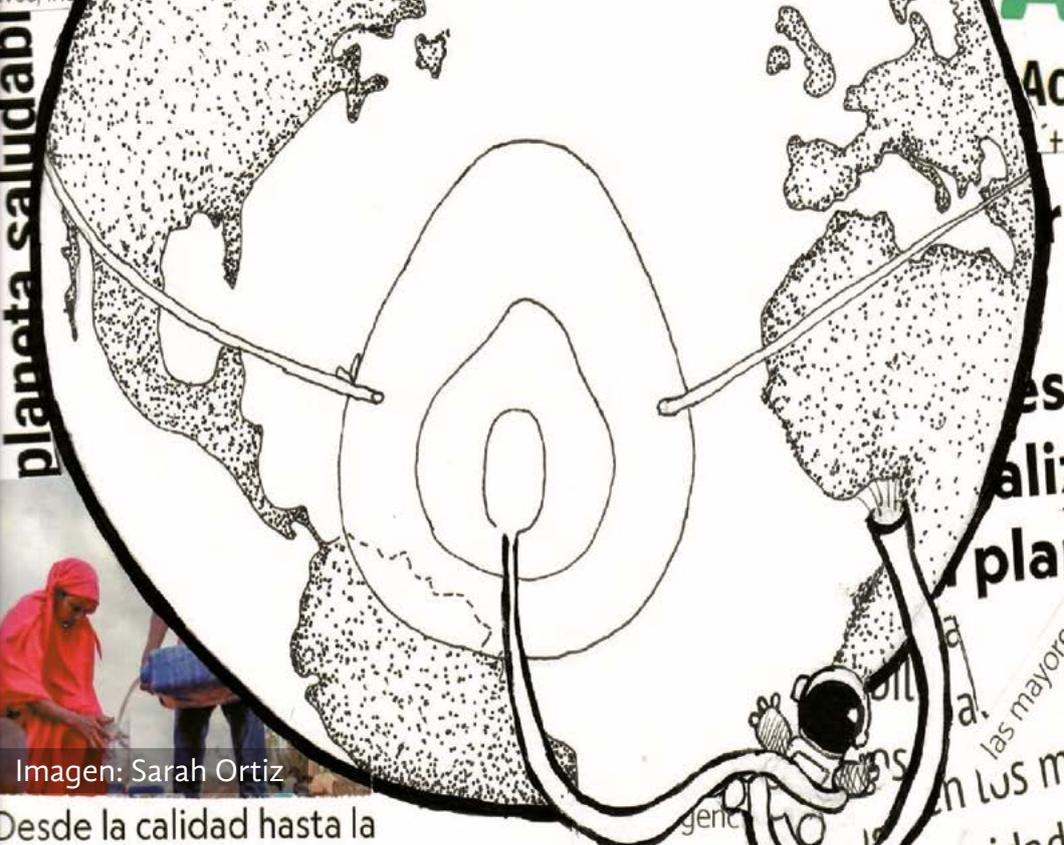


Imagen: Sarah Ortiz
Desde la calidad hasta la