



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería

Aprendizaje en la práctica de un Asesor Digital

TESIS

Que para obtener el título de
Licenciado en Matemáticas Aplicadas

PRESENTA

Brayam Aguilar Avelino

Director

Dr. Aarón Víctor Reyes Rodríguez

Codirector

Dr. Carlos Arturo Soto Campos

Mineral de la Reforma, Hidalgo

Junio, 2024



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería
School of Engineering and Basic Sciences

Mineral de la Reforma, Hgo., a 9 de agosto de 2024

Número de control: ICBI-D/973/2024
Asunto: Autorización de impresión.

MTRA. OJUKY DEL ROCÍO ISLAS MALDONADO
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR DE LA UAEH

Con fundamento en lo dispuesto en el Título Tercero, Capítulo I, Artículo 18 Fracción IV; Título Quinto, Capítulo II, Capítulo V, Artículo 51 Fracción IX del Estatuto General de nuestra Institución, por este medio le comunico que el Jurado asignado al Egresado de la Licenciatura en Matemáticas Aplicadas **Brayam Aguilar Avelino**, quien presenta el trabajo de titulación "**Aprendizaje en la práctica de un Asesor Digital**", después de revisar el trabajo en reunión de Sinodales ha decidido autorizar la impresión del mismo, hechas las correcciones que fueron acordadas.

A continuación, firman de conformidad los integrantes del Jurado:

Presidente: Dr. Carlos Arturo Soto Campos

Secretario: Dra. María Guadalupe Simón Ramos

Vocal: Dr. Aarón Víctor Reyes Rodríguez

Suplente: Dr. Marcos Campos Nava

Sin otro particular por el momento, reciba un cordial saludo.

Atentamente
"Amor, Orden y Progreso"

Mtro. Gabriel Vergara Rodríguez
Director del ICBI



GVR/YCC

Ciudad del Conocimiento, Carretera Pachuca-Tulancingo Km. 4.5 Colonia Carboneras, Mineral de la Reforma, Hidalgo, México. C.P. 42184
Teléfono: 771 71 720 00 Ext. 40001
direccion_icbi@uaeh.edu.mx,
vergarar@uaeh.edu.mx



uaeh.edu.mx

Agradecimientos

Agradezco a mi madre y mi padre, por enseñarme el valor que tiene ser perseverante y el ser valiente para concluir lo que en algún momento iniciaste; han sido la mayor fuente de inspiración y fuerza para poder concluir este trabajo. A mis hermanos, quienes me han apoyado y alentado a seguir en momentos difíciles y por haberme escuchado durante los meses que le dedique a la escritura de este trabajo.

Agradezco al doctor Aarón, por haber aceptado apoyarme en la realización de este trabajo, pues sin su ayuda no hubiera sido posible aterrizar la idea que tenia para poder plasmarla en el escrito, gracias por su paciencia y dedicación.

Al doctor Carlos, muchas gracias por orientarme sobre cómo mejorar mi trabajo. Gracias por darme valor y animo para continuar, así como ideas muy importantes para la mejora de la tesis.

Agradezco a mis compañeros de trabajo, quienes me apoyaron en el proceso de integración a la empresa, a la que actualmente pertenezco, y me han guiado en el crecimiento laboral transmitiendo su experiencia conmigo y aportando valor a mi estancia en la institución, así como a mis compañeros de Óptica D´Luz por brindarme apoyo durante el tiempo que estuve en la universidad y acompañarme en mi proceso de estudiante y trabajador en fines de semana.

De igual manera agradezco, de una manera especial, a la doctora Alma Santillán, coordinadora de la LIMA, por todo el apoyo administrativo brindado durante el proceso de titulación. Gracias Doctora Alma, por todas las gestiones que tuvo que realizar para que pueda titularme.

Muchas gracias al Dr. Marcos Campos y a la Dra. Guadalupe Simón, por el tiempo dedicado en la revisión de mi trabajo; así como por las sugerencias y observaciones que me formularon, las cuales me ayudaron a precisar ideas y a mejorar tanto el contenido como la presentación de la tesis.

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Capítulo 1. El problema de investigación	10
Introducción	10
Revisión de literatura	11
Planteamiento del problema, objetivo y preguntas de investigación	21
Capítulo 2. Elementos teóricos: marco conceptual	23
Introducción	23
Elementos del marco conceptual	25
Monomito	26
Otras formas de estructurar el viaje del héroe	27
Transición educación-trabajo	39
El concepto de becoming, llegar a ser o devenir en profesional	40
Capítulo 3. Metodología	43
Introducción	43
Características de la investigación exploratoria y descriptiva	46
¿Qué es un estudio de caso?	46
Etnografía y autoetnografía	48
Instrumentos y proceso de recolección de la información	49
Capítulo 4. Resultados	51
Introducción	51
¿Qué es un asesor digital?	51

	5
El mundo ordinario	54
La llamada y el rechazo a la aventura	56
El encuentro con el maestro	57
Cruce del primer umbral	59
La recompensa	61
Capítulo 5. Discusión y conclusiones	63
Introducción	63
Fases involucradas en el proceso de formación de un asesor digital	63
¿Qué conocimientos matemáticos necesita un asesor digital?	67
¿Cuáles herramientas digitales o tecnológicas son relevantes para un asesor digital?	69
¿Cómo me ayudó mi formación matemática para llegar a ser un asesor digital?	71
Habilidades y actitudes de un asesor digital que no se promueven en la universidad	72
Apéndice A: Conceptos básicos de matemáticas financieras	80
Interés simple e interés compuesto	80
Equivalencia entre tasas de interés	81
Valor presente	81
Tablas de amortización	81
¿Qué elementos contiene una tabla de amortización?	81
Tarjeta de ahorro, de nómina y de crédito	82
¿Qué es al CAT?	83
Seguros: tipos y características	83
Seguros de vida	84
Seguros de salud	84
Seguros de hogar	84
Referencias	84

Resumen

En este trabajo se describe y analiza el proceso de aprendizaje por el que transitó un egresado de la Licenciatura en Matemáticas Aplicadas de la UAEH (LIMA-UAEH), para llegar a ser un asesor digital en una institución de la banca comercial en México. Se identifican las fases mediante las cuales se llevó a cabo el proceso de aprendizaje en la práctica, así como algunas variables relevantes para la integración de un egresado de la LIMA en su primer empleo formal. La literatura de investigación sobre el tema indica que el proceso de transición educación-trabajo es complejo, difícil y estresante. Además, las expectativas de los egresados son un factor determinante en la permanencia en el primer empleo. Otro aspecto relevante identificado, es que el proceso de formación de los nuevos empleados en las organizaciones, excepto en aquellas orientadas a las áreas de la salud, generalmente, no es estructurado ni hay lineamientos escritos para orientarlo. El fundamento teórico de la tesis está integrado por tres componentes, el primero de ellos es la estructura narrativa denominada *monomito*, que se utilizó para organizar los datos empíricos en una historia interesante; el segundo componente es el concepto de *transición educación-trabajo* y el tercero es el concepto de *becoming* (devenir), el cual da cuenta del proceso de construcción de una identidad entre los profesionales. La investigación es cualitativa, exploratoria y transversal, basada en un estudio de caso. La recolección de la información se realizó mediante un método autoetnográfico, así como mediante cuestionamientos directos a las personas involucradas con el proceso de formación de la persona que constituye el caso de estudio. Entre los resultados se destaca que existen tres principales etapas en el proceso de formación de un asesor digital. Además, se reconocen algunos conocimientos, habilidades y actitudes relevantes en el ámbito laboral (soft skills), que no se enfatizan o promueven durante la formación universitaria.

Abstract

In this work, we describe and analyze the learning process experienced by a graduated student of the Bachelor degree program in Applied Mathematics at the Autonomous University of Hidalgo State, to become a digital advisor at a commercial banking institution in Mexico. Some learning process phases are identified, as well as some variables that influenced the graduated integration into their first formal job. Related research literature on the subject indicates that the education-to-work transition process is complex, difficult, and stressful. Moreover, graduated expectations are an important predictor for job retention. It was also identified that the training process for new employees in organizations, except those oriented toward the health sector, is generally unstructured, and there are no written guidelines to direct it. The theoretical foundation of this work is composed of three components: the first is the narrative structure known as the monomyth, which was used to organize empirical data into an engaging story; the second component is the concept of education-to-work transition; and the third is the concept of becoming, which accounts for the process of identity construction among professionals. The qualitative, exploratory, and cross-sectional research is based on a case study. Information was collected using an autoethnographic methodology alongside direct questioning of individuals involved in the training process of the case. The results indicated the existence of three main stages during the training process of a digital advisor. Additionally, crucial knowledge, skills, and attitudes relevant to the workplace are recognized, which are not emphasized or promoted during university education.

Introducción

“Exercise the writing muscle every day, even if it is only a letter, notes, a title list, a character sketch, a journal entry. Writers are like dancers, like athletes. Without that exercise, the muscles seize up.” Jane Yolen

El proceso de aprendizaje en la práctica que se requiere para insertarse en el mercado laboral, después de haber egresado de la universidad, es complejo y estresante. Existen diversos factores que un egresado debe tener en cuenta para llevar a cabo con éxito el proceso de capacitación y adaptación que le permita desempeñarse con éxito en su primer empleo y para integrarse a la cultura organizacional de su lugar de trabajo. Por otra parte, existen pocos estudios interesados en el proceso de aprendizaje fuera de las aulas. Con lo anterior como base, el objetivo de esta tesis consiste en entender el proceso de aprendizaje en la práctica, durante el primer empleo formal, como asesor digital en una institución de la banca comercial, de un egresado de la Licenciatura en Matemáticas Aplicadas de la UAEH (LIMA-UAEH). El trabajo resulta relevante ya que dicho proceso de aprendizaje, así como los factores o variables involucradas, generalmente son conocidas solo por quien vive la experiencia. La información de esta tesis puede ser de utilidad para las personas que aún se encuentran en la universidad pero que, en el corto o mediano plazo, iniciarán la búsqueda de un empleo, ya que les permitirá conocer cuáles conocimientos, habilidades y actitudes son importantes en el mundo laboral, pero que no se promueven durante los estudios universitarios. También puede ser de utilidad para los tomadores de decisiones en las universidades, ya que este trabajo aporta información útil para estrechar vínculos entre el contexto universitario y el mundo del trabajo.

En el capítulo 1 se presentan los antecedentes que permiten justificar la relevancia del problema de investigación. Es decir, se aporta información que permite sustentar por qué es importante el tema que se aborda en esta tesis. La literatura de investigación sobre el tema indica que el proceso de transición educación-trabajo es complejo, difícil y estresante, además de que las expectativas de los egresados son un factor determinante en la permanencia en el primer empleo. Otro aspecto relevante identificado en el literatura es que el proceso de formación de los nuevos integrantes de las organizaciones, excepto en aquellas orientadas a las áreas de la salud, generalmente, no se encuentra estructurado, ni hay lineamientos escritos para orientarlo. Se destaca también la importancia de estudiar el proceso de aprendizaje fuera de las aulas. Se formula la pregunta de investigación y las áreas de oportunidad que este trabajo atiende: ¿Cuáles son las etapas y variables relevantes para el proceso de aprendizaje en la práctica, durante el primer empleo de un egresado de matemáticas aplicadas, como asesor digital en una institución de banca comercial en México?

En el capítulo 2 se explica qué es un marco de investigación, y cuáles son los principales tipos de marcos. Se explican los conceptos principales que guiaron el desarrollo del trabajo y

que integran el marco conceptual en el que se basa la tesis. Al respecto, un elemento importante del marco conceptual son las diferentes fases del constructo denominado formalmente como *monomito* e, informalmente, como *el viaje del héroe*, las cuales permitieron estructurar los datos empíricos en forma historia coherente e interesante para el lector. Otros elementos importantes del marco conceptual es el proceso de *transición educación-trabajo* y el constructo denominado *becoming* (devenir), que da cuenta del proceso de formación por el cual una persona moldea y construye una identidad profesional.

En el capítulo 3 se describe la metodología. Se indica que este trabajo consiste en una investigación exploratoria, descriptiva y transversal, basada en un estudio de caso. Para la recolección de la información se utilizó un método autoetnográfico, así como cuestionamientos directos a las personas involucradas en el proceso de formación en la práctica del caso. También se indica cómo se llevó a cabo la reducción, procesamiento y análisis de los datos. Particularmente, se llevó a cabo un proceso de codificación con base en categorías a priori, las cuales incluyen: (a) expectativas sobre el trabajo, (b) fases durante el proceso de aprendizaje, (c) estructura del proceso de aprendizaje, y (d) conocimientos, habilidades y actitudes que son relevantes en el proceso de formación, pero que no se promueven durante la formación universitaria.

En el capítulo 4 se explica en qué consiste la actividad de un asesor digital. Además, el cuerpo principal del capítulo consiste en una narrativa de cómo fue el proceso del autor, para conseguir primer empleo después de egresar de la LIMA-UAEH. Se busca identificar algunas fases y variables involucradas en el proceso de aprendizaje en la práctica; es decir, identificar cuáles fueron los elementos de mayor relevancia durante la adquisición de las habilidades fundamentales para el desempeño de su actividad profesional; así como el soporte que la organización brindó al egresado para su capacitación e integración en la cultura imperante en dicha organización.

En el capítulo 5 se establecen las conclusiones del trabajo, se indican cuáles son los alcances y limitaciones, incluyendo algunas posibles rutas para continuar con esta línea de investigación. Además, se expresan cuáles son los aprendizajes que logró el autor a través de la realización de la tesis.

En la sección de apéndices se revisan algunos conceptos básicos de matemáticas financieras que son útiles para el desempeño profesional de un asesor digital en una institución de la banca comercial; los cuales se mencionan en el capítulo de resultados, pero que no se explican con detalle en dicho capítulo. Se espera que este trabajo pueda ser de utilidad para estudiantes de matemáticas aplicadas, quienes están próximos a egresar de la universidad. En el trabajo se proporcionan algunas sugerencias sobre qué conocimientos, habilidades y actitudes, más allá de los adquiridos durante la formación universitaria, son relevantes en el mercado laboral formal, altamente competitivo, de hoy en día.

Capítulo 1. El problema de investigación

“La investigación científica es una actividad a través de la cual se puede conservar la «eterna juventud».” Ruy Pérez Montfort

Introducción

La Encuesta Nacional de Egresados, elaborada por el *Centro de Opinión Pública (COP)*, de la Universidad del Valle de México reporta que antes de la pandemia (declarada en México el 31 de marzo de 2020) solo 26 % de los egresados universitarios consiguió su primer empleo mientras estudiaba y que, en 2022, el porcentaje fue de 27.1 %. En cuanto a la dificultad para obtener el primer empleo, alrededor de 50 % de los encuestados lo encuentran difícil o muy difícil. Las principales dificultades para obtener el primer empleo incluyen hechos como no contar con experiencia (45.6 %) y la falta de vacantes (20.6 %) (UVM, 2022). La falta de experiencia se reporta también en otros estudios como la principal obstáculo que encuentran los egresados universitarios para incorporarse al mercado laboral formal, con niveles de hasta el 79 % (Laureles et al., 2022). Esta dificultad para conseguir un empleo, acorde con su formación universitaria, orilla a muchos jóvenes egresados a aceptar casi cualquier oferta laboral, con la intención de acumular experiencia y antigüedad en el sistema de seguridad social (Torres, 2023).

Otro dato interesante es que sólo el 60 % de las personas trabaja en algo relacionado con lo que estudió (Alcazar-Dávila, 2022). Aunque otras fuentes señalan que este indicador podría ser de solo el 40 % de los profesionales (López-Ramírez et al., 2021). Por otra parte, debido a la alta demanda en las solicitudes de empleo, en aquellas empresas que contratan profesionales sin experiencia, la competencia entre jóvenes egresados es muy alta (López-Ramírez et al., 2021). Para tener una idea de los niveles de competencia que existen para conseguir un empleo formal, después de haber egresado de la universidad, obsérvense los siguientes datos: en el año 1973 el 86 % de los egresados universitarios franceses había encontrado empleo nueve meses después de dejar la escuela; mientras que este porcentaje, para sus homólogos de 1992, fue solo de 19 %, tres años después del egreso (Ryan, 2001). Se tomó como referencia el caso de universitarios franceses ya que no existe una estadística similar sobre los universitarios mexicanos. En el caso de los jóvenes españoles, quienes obtuvieron un título universitario en el año 2014, solo el 86 % se encontraban empleados en el año 2019; es decir, cinco años después del egreso (Cerdeira & Touya, 2021). En el caso de México sólo se encontró el dato de que los egresados quienes cuentan con experiencia laboral tienen una probabilidad de 0.95 de obtener un empleo formal un mes después de haberse graduado, y que el tiempo promedio para obtener su primer empleo

formal para un recién graduado sin experiencia laboral se ubica en el intervalo de seis meses a un año (Observatorio-Laboral, s.f.).

De acuerdo con la Secretaría de Economía de México, en el cuarto trimestre de 2023, la población económicamente activa en el país fue de 61 millones de personas; mientras la fuerza laboral ocupada alcanzó los 59.4 millones, la cuál incluye trabajadores informales. También se informa que el salario promedio mensual fue de \$5,750. En el último trimestre de 2023 se reportó una tasa de informalidad de 54.8%, además de una tasa de desempleo de 2.69%, lo cual corresponde 1.64 millones de desempleados (Secretaría-de-economía, s.f.).

Con base en la información del párrafo previo, es posible identificar que el mercado laboral formal es cada vez más demandante, y que cada vez es más difícil acceder a él, ya que más de la mitad de las personas ocupadas en México se encuentran en el sector informal, trabajando sin prestaciones y sin seguridad social. Por otra parte, en la actualidad los profesionales enfrentan momentos de crisis, ya que sus conocimientos y habilidades pueden dejar de ser funcionales, al aparecer y desarrollarse herramientas como la inteligencia artificial (por ejemplo, ChatGPT), o al requerirse cambios en las dinámicas de trabajo, como las derivadas de la pandemia debida a la COVID-19 (Georgieff & Milanez, 2021). Lo anterior conduce a la necesidad de problematizar la práctica profesional, con la finalidad de reconocer y desarrollar nuevos conocimientos, habilidades y actitudes acordes con las demandas del mercado laboral, integrando ciclos iterativos de cambio y de mejora, tanto del profesional como de la profesión (Scanlon, 2011).

Por otra parte, el proceso de transición de la universidad al primer empleo es difícil y estresante para la mayoría de las personas, ya que se involucran aspectos tales como cambiar de lugar de residencia, establecer nuevas relaciones personales, adaptarse a la cultura de las organizaciones y posicionarse como un empleado productivo y valioso para los empleadores, a través del aprendizaje en la practica profesional (Polach, 2004). Por lo antes mencionado, resulta relevante llevar a cabo trabajos que investiguen e informen a los estudiantes de licenciatura sobre cuáles son los retos que enfrentarán como egresados en la búsqueda de su primer empleo, así como cuáles son las competencias, habilidades y conocimientos, más allá del ámbito puramente académico, que son relevantes para insertarse con éxito en el mercado laboral actual.

Revisión de literatura

En esta sección se revisan artículos de investigación que han abordado el tema de el aprendizaje en el trabajo, o de la formación de los profesionales en la práctica; específicamente durante el primer empleo después del egreso de la universidad. Al respecto, destaca el interés de las investigaciones en la formación de recursos humanos en el área médica (cirujanos, enfermeros, etcétera) y otro tipo de profesionales como los docentes o científicos. También se revisó

literatura más amplia, relacionada con las experiencias de los profesionales durante su primer año en el empleo.

Algunos trabajos interesados en la formación de médicos cirujanos o personal de enfermería, resaltan la relevancia del tutor y de la práctica supervisada en el proceso de aprendizaje en el primer empleo (Molina-Chailán & Jara-Concha, 2010; Porras-Hernández, 2016). En esta línea de ideas, Illing et al. (1990) buscaron conocer cuáles son las percepciones de médicos recién graduados sobre su preparación profesional y la importancia del aprendizaje en el primer empleo. La investigación fue cualitativa, basada en la metodología de la teoría fundamentada (grounded theory). Se recabaron datos prospectivos y transversales, con base en tres entrevistas a cada uno de 60 voluntarios, egresados de tres escuelas médicas de reconocido prestigio en los Estados Unidos (20 voluntarios de cada escuela). Las entrevistas se llevaron a cabo en tres momentos: (i) al egresar de la licenciatura, (ii) cuatro meses después del egreso, y (iii) doce meses después del egreso. Los resultados indican que los médicos recién egresados se sienten preparados respecto de sus habilidades de comunicación, habilidades clínicas y para el trabajo en equipo. Se sienten menos preparados cuestiones de práctica clínica, tales como trabajo en sala, guardias, gestión de situaciones clínicas agudas, prescripción de medicamentos, priorización de la atención; así como en la gestión del tiempo y gestión del papeleo hospitalario. Los datos empíricos resaltan la importancia de la práctica supervisada como medio para aprender los deberes y responsabilidades del médico. También es importante dar mayor importancia al proceso de aprendizaje en la práctica.

Otros estudios han buscado entender cómo se llega a ser un profesional médico; identificando los marcadores o cambios de identidad relacionados con la adquisición de experiencia profesional (Bleakley, 2011).

En lo que respecta a las experiencias durante el primer empleo, existen diversos tipos de investigaciones. Por ejemplo, Polach (2004) buscó determinar cómo es trabajar en una empresa grande en los Estados Unidos. Particularmente, se identifican las experiencias de ocho empleados voluntarios, respecto de los retos, frustraciones y celebraciones durante su primer año de trabajo, en una empresa de manufactura de dispositivos médicos, ubicada en el medio oeste norteamericano; que contrata, anualmente, alrededor de 100 egresados de licenciaturas con énfasis en ciencias y matemáticas. Los participantes tienen poca experiencia relativa con las actividades de su actual empleo, orientado al diseño de software, a la prueba de nuevos productos, o mejora de productos existentes. Se utilizó como método de investigación la fenomenología hermenéutica, la cual se conceptualiza como *el estudio del mundo de la vida*. Para recolectar la información se llevaron a cabo dos entrevistas a los participantes, quienes tenían una antigüedad de entre ocho a diez meses en la empresa. Cada entrevista se llevó a cabo de forma individual y tuvo una duración de una hora. Las entrevistas se grabaron en audio y se transcribieron posteriormente. Las experiencias de los trabajadores se clasificaron en tres categorías: (a) ambiente laboral, (b) relaciones de amistad, y (c) desempeño en el trabajo. En el caso del ambiente laboral, los par-

ticipantes indicaron que las tareas asignadas fueron razonables, en cuanto al nivel de dificultad; además de que percibieron flexibilidad en los tiempos para realizar sus actividades laborales. Por otra parte, reconocieron que tuvieron que aprender muchas cosas, pero había muy poca estructura para ayudarlos (por ejemplo, no había manuales que indicaran qué debían enseñarles); lo cual fue frustrante y gratificante, ya que aprendieron a navegar en la organización por ellos mismos.

Otros autores como Begel y Simon (2008) identificaron las dificultades que enfrentan estudiantes recién egresados de ciencias de la computación, en su primer empleo como programadores en Microsoft. Se llevó a cabo un estudio etnográfico, que incluyó un proceso de observación (85 horas) de ocho personas recién graduadas de licenciatura, con una antigüedad entre uno y siete meses como desarrolladores de software, previo al inicio del estudio. Además, se realizaron entrevistas antes de la observación y posteriores a la observación. Se compensó con 50 dólares semanales, a cada uno de los trabajadores, por su participación. Entre las habilidades más relevantes para el desempeño de la actividad de los participantes se encuentra: (i) escritura de código fuente, (ii) redacción de especificaciones de diseño, y (iii) estrategias de perseverancia ante la ocurrencia de problemas. Los nuevos programadores mostraron dificultades en aspectos relacionados con la comunicación de ideas, la colaboración con sus compañeros de trabajo, aspectos técnicos sobre ingeniería en programación y dificultades para organizar los nuevos aprendizajes. En cuanto a la comunicación e ideas, los participantes tuvieron dificultades para cómo y cuándo realizar preguntas a otras personas de su mismo equipo o de otros equipos de trabajo.

Continuado con los estudios sobre aprendizaje en la práctica, Gates et al. (2020) realizaron un estudio para explorar las experiencias, en su primer empleo, de veterinarios recién graduados de universidades en Nueva Zelanda. Además, se identifican factores de riesgo asociados con la renuncia al trabajo. Se invitó a 693 personas, graduadas de veterinaria entre mayo de 2014 y mayo de 2019, a contestar una encuesta (en la plataforma SurveyMonkey) sobre sus experiencias durante su primer empleo. La encuesta se dividió en cuatro secciones: (i) antecedentes e información demográfica, (ii) experiencias durante el primer empleo después del egreso de licenciatura, (iii) experiencias en el empleo actual, si fuera diferente al primer empleo, y (iv) preferencias respecto a un nuevo programa de apoyo a graduados. El análisis de los datos incluyó el cálculo de estadísticas descriptivas y el ajuste de un modelo multivariado de regresión logística (elaborado con el software R, versión 3.5.3). Este último modelo tuvo la finalidad de identificar factores de riesgo, asociados con la renuncia al trabajo. Solo 162 personas (23.4 %) respondieron a la encuesta. Las razones más comunes reportadas para renunciar al empleo fueron prácticas laborales tóxicas y la falta de apoyo adecuado para integrarse a la estructura organizacional de los sitios de trabajo. Entre los factores que incrementan el riesgo de renuncia se encuentran colocar a los trabajadores en situaciones de emergencias veterinarias, que no pudieron manejar, y ausencia de prácticas para asegurar el bienestar de los empleados. La falta de tutoría adecuada para integrarse al trabajo y las prácticas laborales tóxicas fueron las razones más comunes por las que las personas abandonaron su primer trabajo, con base en el análisis de este artículo, es bueno

cuestionares cuáles podrían ser las situaciones de estrés laboral en caso de la licenciatura en Matemáticas aplicadas.

Por otra parte, Holton (1995) llevó a cabo una investigación descriptiva, con la finalidad de entender cómo las personas experimentan el proceso de ingreso como trabajador a una empresa, después de egresar de la universidad; así como cuáles son las percepciones, de los nuevos empleados, hacia dicha empresa. Se envió una encuesta, basada en ítems Likert, a 2,214 estadounidenses, con menos de un año de haberse graduado de licenciatura (edad promedio de 23 años). Posteriormente, se seleccionaron las respuestas de 378 personas con un contrato de trabajo por tiempo indeterminado. Las empresas en las que trabajaban los participantes incluyeron un banco regional y dos bancos estatales; dos empresas líderes en productos de consumo; una firma de consultoría de gestión; una gran empresa química y una gran empresa petroquímica; una compañía telefónica regional; dos empresas de informática; y un minorista regional. Además, se realizaron entrevistas grupales con los empleados. Durante las entrevistas se abordaron los siguientes temas generales relativas al primer año de empleo: (a) descripción de sus experiencias laborales, (2) sus respuestas afectivas, (3) problemas en el trabajo, (4) procesos y estrategias organizacionales para la socialización y (5) estrategias para favorecer el éxito en la socialización. Se efectuó un análisis factorial (factor analysis) con los datos recabados. Los resultados indican una amplia variabilidad en las experiencias de socialización y en el éxito de adaptación e integración a la cultura laboral de los centros de trabajo.

Otras investigaciones, como la de Grosemans et al. (2021) se enfocan en comprender la relación entre el aprendizaje asociado a la práctica y la adecuación educación-trabajo, durante el primer empleo después de egresar de la universidad. Se formularon tres preguntas de investigación: (1) ¿Cuáles perfiles de adecuación educación-trabajo se pueden encontrar entre los recién egresados?, (2) ¿Los participantes con diferentes perfiles reportan diferentes comportamientos de aprendizaje?, y (3) ¿Las diferencias de aprendizaje se mantienen después de haber permanecido más de seis meses en el empleo? Los elementos teóricos de la investigación incluyen el concepto de *aprendizaje asociado a la práctica* (work-related learning), el cual se define como la participación en actividades que conducen al desarrollo de competencias que los empleados requieren para afrontar los cambios en el entorno laboral. Otro elemento teórico importante lo constituyen las hipótesis de complementación y de sustitución entre los conocimientos universitarios y del aprendizaje asociado a la práctica. Se encuestaron 1,459 graduados de universidades de Bélgica, pero el estudio se enfoca en los datos de 779 personas que se encontraban trabajando. Seis meses después se solicitó a los participantes contestar nuevamente la misma encuesta, pero solo 518 lo hicieron. La encuesta estuvo integrada por ítems de Likert. Se llevó a cabo un análisis factorial (factor analysis) con los datos recabados. Los resultados indican que la mayoría de los estudiantes tienen un trabajo relacionado con el área que estudiaron, pero solo la mitad de los participantes laboran en una actividad que requiere su nivel de estudios. Al comparar los perfiles, en términos de comportamiento de aprendizaje, los resultados favorecieron la hipótesis

de complementación, en el sentido de que el aprendizaje asociado a la práctica complementa lo aprendido en la universidad. Esto indica que los graduados aprovechan las ventajas proporcionadas por el ajuste educación-trabajo para aprender en el ámbito laboral.

En la misma línea de ideas, Grosemans y Cuyper (2021) buscaron identificar cómo cambian las competencias profesionales durante la transición educación-trabajo. Se busca identificar si hay diferentes trayectorias y conectar a estas con las experiencias laborales. El fundamento teórico de la investigación es la *Teoría de Conservación de Recursos* (Conservation of Resources Theory) o también conocida como teoría COR por sus siglas en inglés, la cual usaremos cuando se requiera mencionar a ésta teoría. Las competencias profesionales se organizaron en tres categorías: (a) competencias reflexivas relacionadas con la conciencia del individuo sobre su propia carrera en función de sus fortalezas y ambiciones; (b) competencias comunicativas, y (c) competencias conductuales, relacionadas con la construcción proactiva de la propia carrera profesional. La investigación es longitudinal. Se llevaron a cabo mediciones en cinco momentos en el tiempo. Se proporcionaron cuestionarios a 4421 estudiantes de último año de seis universidades de Bélgica. Sin embargo, solo 1103 de los participantes consiguieron su primer empleo durante el desarrollo de la investigación. Los datos se recolectaron en noviembre de 2015, febrero de 2016, julio de 2016 (fecha de graduación), noviembre de 2016 y mayo de 2017 (10 meses después de la graduación). Las competencias profesionales se midieron usando un instrumento que consta de 18 ítems. Se realizó un análisis factorial (factor analysis) para analizar los datos; además de curvas de crecimiento latente y análisis de clases de crecimiento latente. Los resultados indican que: (1) las competencias profesionales aumentaron en promedio durante la universidad y se mantuvieron estables después del ingreso al mercado laboral; lo cual de acuerdo con la teoría COR, es que la transición educación-empleo desencadena la inversión en competencias profesionales y que luego el exceso de recursos se estanca; (2) se identificaron tres perfiles de cambio en las competencias profesionales, descritos según sus valores iniciales y patrón de cambio después de la graduación: alto-estable, medio-aumento constante y bajo-aumento tardío; y (3) las personas del perfil alto-estable reportaron una mayor adecuación educación-trabajo, mientras que los individuos en el perfil bajo y de crecimiento tardío tenían menos probabilidades de estar empleados cuatro meses después de graduarse.

En el ámbito de la enfermería, Berings et al. (2008) buscaron desarrollar y validar una clasificación de actividades y temas de aprendizaje en el trabajo, asociados con la profesión de enfermería. Se formularon dos preguntas de investigación: (1) ¿Qué aprenden las enfermeras, desde su perspectiva, en el trabajo (temas de aprendizaje)?, y (2) ¿Cómo aprenden las enfermeras, desde su perspectiva, en el trabajo (actividades de aprendizaje)? Se implementaron entrevistas, a profundidad, con 20 enfermeras de los Países Bajos. La información obtenida se analizó mediante un enfoque de teoría fundamentada (grounded theory). La validez de contenido de las categorías identificadas se aseguró al entrevistar a 17 supervisores y ocho educadores de diferentes hospitales Neerlandeses. Estas últimas entrevistas fueron semi-estructuradas. Las

categorías de actividades de aprendizaje son: aprender mediante el trabajo habitual, aprender aplicando algo nuevo, aprender mediante la interacción social con colegas, aprender mediante la supervisión, aprender mediante la teoría y aprender mediante la reflexión. Por otra parte, los temas de aprendizaje en el trabajo corresponden a: el dominio técnico-práctico, el dominio socio-emocional, el dominio organizacional, el dominio del desarrollo y una actitud proactiva hacia el trabajo. Las clasificaciones que se obtuvieron permiten profundizar en los temas y actividades de aprendizaje de las enfermeras y muestra muchas similitudes con las clasificaciones ya existentes de aprendizaje en el trabajo en diferentes profesiones.

Otro trabajo relativo al aprendizaje en el primer empleo en la profesión de enfermería fue elaborado por Parker et al. (2014), quienes exploran las experiencias enfermeras de Australia, recién graduadas, al ingresar a su primer empleo. En la investigación se buscó identificar factores que impactan en su integración a la fuerza laboral, la satisfacción en el empleo y la probabilidad de retención. La investigación es transversal y se basa en el uso de métodos mixtos (cuantitativos y cualitativos). Los datos se recopilaron mediante grupos focales y encuestas en línea, estas últimas enviadas a 282 nuevas enfermeras. La encuesta incluyó preguntas relacionadas con variables demográficas, el empleo actual, la experiencia previa en enfermería, la naturaleza del empleo actual, la naturaleza del proceso de contratación inicial, la naturaleza de la transición a la fuerza laboral, las intenciones de empleo, las aspiraciones profesionales, confianza en la práctica, experiencia laboral y satisfacción laboral. Los ítem de satisfacción (escala Likert con cinco niveles) se obtuvieron y modificaron, a partir de otra encuesta. Cincuenta y cinco enfermeras, quienes dieron su consentimiento informado, participaron en siete grupos focales (6 a 10 por grupo), que tuvieron una duración de entre 60 y 90 minutos. Los datos cuantitativos se analizaron utilizando el software SPSS. Específicamente, se realizó un análisis de tablas de contingencia, utilizando las estadísticas chi-cuadrada y de Kruskal-Wallis. Las transcripciones de las conversaciones llevadas a cabo en los grupos focales se codificaron y categorizaron según los temas y la pregunta de investigación, por investigadores individuales, y luego se revisaron y compararon los resultados individuales para lograr coherencia. Los resultados indican que existe satisfacción con el proceso de contratación y el apoyo para el desarrollo profesional de los trabajadores, pero hay menos satisfacción laboral. Los datos derivados de los grupos focales revelaron algunos factores que impactan en la experiencia de integración al ámbito laboral como: (a) la naturaleza del entorno laboral, (b) el nivel y la naturaleza del apoyo disponible para los nuevos trabajadores, (c) la propensión para aprender y adaptarse a las culturas laborales y (d) la propensión para adaptarse a sus propias expectativas y las expectativas de los demás y, en menor grado, (e) la cantidad de experiencia previa.

Continuando con las investigaciones sobre el aprendizaje durante el primer empleo, Eraut (2007) propuso un marco conceptual, y obtuvo datos con la finalidad de validarlo. La finalidad del marco es analizar el aprendizaje en el trabajo de profesionales recién graduados. La investigación se orientó mediante tres preguntas: (i) ¿qué están aprendiendo los trabajadores?, (ii) ¿cómo lo

están aprendiendo?, y (iii) ¿qué factores influyen sobre el nivel y dirección de los esfuerzos de aprendizaje? La investigación se sustenta en una posición epistemológica que trata a las teorías socioculturales e individuales del aprendizaje como complementarias. Además, se utiliza el constructo de *aprendizaje personal*, el cual se define como todo aquello que permite a las personas pensar, interactuar y desempeñar su trabajo. Además, se utilizaron elementos de la *Teoría de la actividad* (Activity Theory). Se propuso la participación en el estudio de 40 enfermeras recién tituladas, 38 ingenieros graduados y 14 contadores públicos en formación; a quienes se les realizaron cuatro visitas en un período de tres años. Sin embargo, dada la movilidad de las enfermeras se logró solo una tasa de retención específica del 50 % y una tasa general de retención de los participantes del 70 %. Los resultados indican que la mayor parte del aprendizaje ocurre en el lugar de trabajo y que las fuentes de este aprendizaje son: (a) consultas y colaboración dentro del grupo de trabajo, (b) consulta fuera del grupo de trabajo y (c) los desafíos propios de la actividad laboral. Se destaca la importancia de la retroalimentación para el aprendizaje en la práctica. La retroalimentación es más efectiva en un contexto de buenas relaciones laborales y de apoyo mutuo. Además, se identificó que la cantidad y calidad del aprendizaje se mejoran cuando hay más oportunidades para consultar y trabajar junto a otros en equipos o grupos temporales de compañeros de trabajo (co-workers).

Existen investigaciones que se han enfocado en las experiencias en el primer empleo en la industria petrolera en Inglaterra. Al respecto, Nicholson y Arnold (1991) llevaron a cabo un estudio longitudinal que busca evaluar cómo las expectativas iniciales de recién graduados, quienes trabajaban en *British Petroleum* (actualmente BP plc), se comparan con las expectativas cuando adquieren experiencia. También se buscó conocer cómo las necesidades, intereses y actividades laborales de los participantes cambiaron con el tiempo. El sustento teórico se basa en la identificación de tres categorías relevantes para el cambio: (a) el tiempo que se tiene en el empleo (entre uno y cinco años), (b) función que se desempeña en el trabajo (comercial o técnica), y (c) género. Se obtuvo una muestra de empleados, la cual se estratificó por año de ingreso y departamento. Se consideraron cuatro departamentos, dos con funciones técnicas (Ingeniería e Informática) y dos con funciones comerciales (Comercialización de petróleo y Comercio y suministro de petróleo). Se consideró el total de nuevos ingresos (N = 33) a estos cuatro departamentos en el año en que comenzó la investigación. Además se incluyeron otras cuatro personas de cada departamento, para cada uno de los cuatro años anteriores (N = 64), lo que da un total de 97 participantes. Los instrumentos de recolección de la información fueron cuestionarios y entrevistas a profundidad. Los resultados indican que los nuevos graduados tenían expectativas poco realistas, especialmente en lo que corresponde a la baja cantidad de trabajo gerencial que se les asignó inicialmente, el cual aumentó conforme adquirieron experiencia laboral, hasta alcanzar los niveles que los participantes esperaban. Los efectos de la socialización fueron evidentes cuando se analizó por función laboral, pero no por género. Las orientaciones y experiencias laborales de los graduados en áreas comerciales y técnicas se desarrollaron por rutas divergentes, identificándose un crecimiento personal más positivo para los graduados de áreas comerciales.

Investigadores como Arnold y Davey (1992) se han interesado en conocer ¿cuáles son exactamente las experiencias de los recién graduados en cuanto a características laborales, relaciones sociales, desarrollo profesional, inducción y socialización, remuneración y beneficios, supervisión, capacitación, prácticas organizativas y otras características? Además de saber cómo tales elementos varían en función del tipo de organización que se analiza. La información de esta investigación constituye la primera fase de un proyecto de tres años en el que participan ocho empresas del Reino Unido (dos de la industria química, dos de servicios financieros, una de productos farmacéuticos, una de ingeniería, una de alimentación y una de distribución). La información se recolectó mediante cuestionarios, enviados a través de un enlace de cada empresa, que completaron 797 profesionales en sus primeros tres años de empleo. El cuestionario recabó información biográfica, además incluyó 26 preguntas sobre las circunstancias de incorporación a la empresa y 165 preguntas relacionadas a las experiencias del empleado durante el último año. Se llevó a cabo un análisis de varianza (analysis of variance) con los datos, tomando como variables independientes a la compañía y la cohorte. Los resultados indican, con diferencias significativas entre las empresas, que las percepciones sobre los procedimientos de selección fueron, en general, positivas, aunque esto no se considera como una variable que influyó en la aceptación del empleo. Los participantes no sintieron que las actividades asignadas pusiera a prueba sus habilidades hasta el límite, pero aseguraron que el trabajo les ayudó a desarrollar nuevas habilidades, a medida que pasaban más tiempo en la empresa; aunque percibieron que, en muchas ocasiones, realizaron tareas rutinarias. También se informó de una libertad moderadamente alta para decidir qué hacer y cuándo hacerlo, aunque con diferencias sustanciales entre las empresas. Los participantes percibieron la cantidad de trabajo como moderadamente alta, ya que rara vez estaban ociosos, aunque las jornadas largas tampoco fueron la norma.

En otra investigación, Arnold et al. (2002) examinaron las expectativas y experiencias de estudiantes recién graduados, durante sus primeros cuatro años de empleo en pequeñas organizaciones (menos de 250 empleados) del Reino Unido y los Países Bajos. Los participantes tenían una antigüedad promedio en el empleo de un año y la mayoría tenían edades entre 20-29 años. Casi 2/3 de los empleados trabajaban en organizaciones con menos de 50 empleados. Las empresas consideradas pertenecen a los sectores de manufactura, comunicaciones y tecnologías de la información, ingeniería, servicios financieros, comercio minorista, transporte, leyes, medios de comunicación, salud, además de arte y diseño. La información se obtuvo mediante cuestionarios que contestaron 126 trabajadores de pequeñas organizaciones (67 en Reino Unido, graduados de ingeniería y ciencias, así como 59 en los Países Bajos, graduados de ciencias sociales o negocios). La concordancia entre las expectativas y experiencias se evaluó mediante 13 ítem, cada uno de los cuales refleja una área de experiencia en el trabajo. Los participantes reportaron experiencias positivas en muchas áreas.

Investigaciones como la de Perrone y Vickers (2003) tienen el objetivo de extender el entendimiento de las experiencias que viven las personas durante la transición educación-trabajo.

La investigación es un estudio de caso con fundamento en la fenomenología de Heidegger. La fenomenología busca capturar la vida subjetivamente experimentada de los informantes de la forma en cómo es interpretada por ellos; con la intención no solo de describir el fenómeno, sino de interpretarlo. Las fuentes de recolección de la información fueron entrevistas semi estructuradas a profundidad. El caso del estudio lo constituye un egresado de una licenciatura en comercio en Australia, identificado con el seudónimo de Jason. A partir del análisis de los datos emergieron cuatro conglomerados de temas: (a) un sentimiento de incertidumbre, (b) expectativas infladas, (c) la paradoja de la experiencia en el trabajo y (d) temporadas bajas. En lo que respecta al *sentimiento de incertidumbre*, Jason se sintió poco preparado para enfrentar los retos del ambiente laboral, después de egresar de la universidad. El participante eligió una licenciatura en comercio dada la amplitud de opciones para desempeñarse profesionalmente, pero en la búsqueda de empleo tuvo que tomar decisiones relacionadas con su trayectoria profesional, las cuales no fueron fáciles y se difirieron durante un largo tiempo. Las *expectativas infladas* dan cuenta de las altas expectativas del participante respecto de la facilidad para encontrar su primer empleo y al nivel de este. Jason consideraba que el contar con un título universitario le garantizaba obtener, no solo un trabajo, sino un buen trabajo, es decir un trabajo que cumpliera con las expectativas que Jason tenía al finalizar la universidad. Por lo anterior, el participante estuvo desencantado del trabajo que finalmente logró conseguir como contador en entrenamiento, en una organización de tamaño medio en el sector salud. La *paradoja de la experiencia en el trabajo* se refiere a que los recién graduados necesitan obtener un trabajo para adquirir experiencia profesional, mientras los empleadores consideran necesaria a la experiencia laboral como requisito para obtener un empleo. La categoría de *temporadas bajas* se refiere a que la transición educación-trabajo representó una experiencia dolorosa para Jason. Además de la conmoción y la decepción derivada de sus expectativas no realizadas, Jason también luchó con sentimientos de autoestima baja ante un continuo rechazo laboral. Ahora bien podríamos cuestionarnos qué ocurre con los egresados de la licenciatura en Matemáticas Aplicadas, qué expectativas tienen aquellos que van iniciando la carrera sobre su futuro laboral al estar eligiendo esta licenciatura, y compararlo con aquellos que ya se encuentran laborando y de igual manera interrogar las expectativas que tenían al concluir la carrera y que factores intervinieron para poder obtener el empleo en el que actualmente cuentan con un empleo formal.

Por otro lado, para Barrios (2018), el seguimiento de los egresados, después de concluir la licenciatura es muy importante. Uno de los objetivos principales para llevar a acabo esta investigación es determinar si el modelo de estudio es el adecuado. Para lograr lo anterior, se llevó un control de los egresados y su inserción en el mundo laboral, como medio para evaluar el plan de estudios. Este autor analizó tres grupos de egresados de la carrera de medicina y cirugía, cohortes 2010-2012, de la Universidad Nacional de Asunción, Paraguay. La información se recabó a través de un portal web. Dicha información incluye los lugares en donde los egresados trabajan. Del año 2010 se recabo información de 121 egresados, del año 2011 se recabo información de 123 egresados, del año 2012 se recabo información de 111 egresados, sumando un total 355

egresados (172 mujeres y 183 varones). Los resultados indican que la mayoría de los egresados presta sus servicios en el sector público, y las actividades que llevan a cabo están relacionadas con la asistencia.

Investigadores como Simón (2015) han buscado identificar factores que podrían facilitar o dificultar la inserción laboral de egresados universitarios con formación híbrida. Particularmente, se estudia el proceso de inserción laboral de egresados de la licenciatura en Ciencias Empresariales, de la Universidad de Papaloapan, en Oaxaca México, la cual es una carrera híbrida; es decir, una carrera cuyo plan de estudios está diseñado a partir de la concordancia de dos disciplinas. Existen varios modelos de inserción laboral, entre ellos los modelos neoclásicos del mercado de trabajo, en los que la aceptación de un empleo se basa en el salario ofertado, el número de vacantes y los esfuerzos que realiza el aspirante. Por otro lado, están los modelos de base individual o teorías cognitivas, modelo en el que interaccionan sentimientos y se requiere de información clara sobre el empleo. La recolección de la información incluyó la realización de entrevistas con 10 egresados. Durante la entrevista se tomaron en consideración seis categorías, de las cuales cuatro (1, 2, 3 y 4) fueron consideradas como facilitadoras para la inserción laboral y dos (5 y 6) como obstaculizadoras, las categorías son las siguientes: (1) formación multidisciplinaria, (2) preparación académica, (3) prestigio de la universidad, (4) liderazgo y sociabilidad, (5) experiencia laboral, y (6) promedio escolar. Las conclusiones indican que la preparación híbrida es un factor que favorece y pone a los egresados en una mejor posición, en comparación con otras carreras. En segundo lugar, es la calidad de la formación que tiene el modelo educativo al ser exigente en cuanto al tiempo que se requiere de estudio diario, y el hecho de tener docentes bien preparados. El tercer aspecto se atribuye totalmente al prestigio que tiene la universidad. Por otro lado, los egresados expresaron que el haber cursado una carrera híbrida, poco conocida, fue un factor que limitó su acceso al primer empleo. Además, aquellas percepciones consideradas como facilitadoras no tuvieron un impacto tan positivo, pues en el ejercicio de la búsqueda del primer empleo se consideraban otros aspectos sociales que eran de actividades extra curriculares, que facilitaron el proceso de inserción laboral para algunos egresados.

En un artículo sobre inserción laboral en egresados universitarios en México, Cruz y Pérez (2020) llevaron a cabo un análisis que conlleva a una revisión de factores centrales en relación con la educación y el mundo laboral. El objetivo del trabajo fue identificar el impacto de la titulación, elementos académicos, elementos curriculares y habilidades personales, sobre la inserción laboral. La información se colectó mediante una muestra integrada por cuatro generaciones de egresados de la licenciatura en Medicina de la Universidad de Colima (generaciones 2014-2017). Posterior a la recolección de datos y durante el ajuste del modelo estadístico, se eliminaron las variables independientes que no guardaban correlación con las dependientes. Se llegó a un modelo final, el cual concentró la siguiente información: año de egreso, inserción laboral es decir si está trabajando o no; titulación, en la cual se concentra la información de si está titulado o no; y el tipo de titulación; factores profesionales, incluyendo información de emprendimiento, trabajo

en equipo y ambiente de trabajo. Además, se consideró el factor curricular y factor docente, es decir, datos sobre prácticas de talleres y laboratorios, manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y liderazgo. En cuanto a los resultados se pudo observar que el trabajo en equipo, ambiente de trabajo, prácticas de talleres y laboratorios, así como manejo de las TIC y el emprendimiento, fueron factores significativos. Además, este último factor, puede acelerar el proceso de inserción laboral así como el trabajo en equipo. En conclusiones se puede ver que la titulación es un factor que influye en la inserción laboral, también se puede decir que los factores profesionales y los factores docentes son aceptados como relevantes en el proceso de inserción laboral, estos resultados facilitan gestionar la empleabilidad con estrategias generadas a este impulso de factores, así como enfatizar en la participación social que fortalezca la relación universidad-mercado laboral.

Otras investigaciones, como la de Biggeri et al. (2001) se han interesado en el proceso de transición de la universidad al primer empleo. Particularmente, se buscó determinar el tiempo para conseguir el primer empleo en Italia. La información se recolectó mediante una encuesta sobre oportunidades de trabajo, basada en una muestra estratificada por sexo de los encuestados, a graduados italianos de la generación 1992, quienes fueron entrevistados en diciembre de 1995. Se analizaron 10338 registros, empleando un modelo estadístico de tiempo de supervivencia, discreto y multinivel. La muestra incluyó información de 64 universidades y 766 programas educativos. El número de graduados por programa educativo varía de 1 a 156, con una mediana de 10 egresados. Los resultados indican que el proceso de transición de la universidad al trabajo es un fenómeno complejo, en el cual intervienen diversos factores. La probabilidad de obtener el primer empleo disminuye con el paso del tiempo. Las calificaciones tienen un efecto positivo, pero bajo, en la probabilidad de obtener empleo. Además, con base en las respuestas de las personas que respondieron la encuesta, estadísticamente, los hombres tienen una mayor probabilidad de conseguir más pronto empleo, con respecto de las mujeres.

Planteamiento del problema, objetivo y preguntas de investigación

Con base en la revisión de la literatura se pudo identificar que la investigación sobre experiencias relacionadas con el primer empleo es amplia y enfocada en diversas profesiones. Existen investigaciones cualitativas, cuantitativas y basadas en métodos mixtos; las cuales se han interesado especialmente en el proceso de transición educación-trabajo, el proceso de socialización en el primer empleo; así como la satisfacción y la revisión de programas que apoyan la transición educación-trabajo. Se ha obtenido evidencia de que las experiencias de graduados en su primer año de empleo impacta significativamente en su trayectoria profesional. Además, se ha documentado que, a menudo, estas experiencias son estresantes e insatisfactorias.

Por otra parte, la mayoría de los trabajos se han realizado en países desarrollados, y en pocos casos se identificaron artículos basados en el contexto laboral de países en desarrollo como México.

El objetivo general de esta tesis consiste describir el proceso de aprendizaje, de un egresado de matemáticas aplicadas, para llegar a ser un asesor digital de una institución bancaria. Se identifican las principales etapas del proceso de capacitación en la práctica, así como las variables o factores que influyen en dicho proceso. La pregunta de investigación es: ¿Cuáles son las etapas y variables relevantes para el proceso de aprendizaje en la práctica, durante el primer empleo de un egresado de matemáticas aplicadas, como asesor digital en una institución de banca comercial en México?

Este trabajo resulta relevante, ya que como argumentan Boud y Garrick (1999), los investigadores interesados en la enseñanza y el aprendizaje han limitado sus indagaciones a las instituciones educativas, mientras que los administradores de recursos humanos tienen poco interés en investigar sobre el aprendizaje. Los resultados de esta tesis podrían ser de utilidad para las instituciones educativas formadoras de matemáticos aplicados, ya que se identifican habilidades y actitudes relevantes en el desempeño profesional que, generalmente, no se promueven durante la formación universitaria. Además, como menciona Grosemans et al., 2021 el ingreso a un nuevo trabajo aporta abundantes oportunidades para aprender cosas nuevas, el desarrollo de competencias profesionales en contextos laboral sigue siendo un área de investigación poco explorada (Grosemans & Cuyper, 2021) y, actualmente, se conoce poco sobre los métodos adecuados para el aprendizaje en el trabajo (Berings et al., 2008).

Capítulo 2. Elementos teóricos: marco conceptual

“Las historias hacen que aquello que parece a veces aburrido y difícil, que no tiene nada que ver conmigo, sí tenga que ver conmigo, ¿por qué? Porque cuando te cuentan historias te miran a los ojos, te tienen en cuenta.” Eduardo Sáenz de Cabezón

Introducción

Los elementos teóricos de una tesis están integrados por diversos constructos, organizados en marcos de investigación, que son de utilidad para entender el fenómeno que se estudia, que en este caso es el proceso de aprendizaje en el trabajo (también denominado aprendizaje en la práctica). Un constructo es una abstracción que no puede observarse directamente, pero que es útil para interpretar datos empíricos y para la construcción de teoría (Ary et al., 2009). En este capítulo se explica qué es un marco de investigación y cuáles son los principales tipos de marco. Además se explican los componentes del marco conceptual de este trabajo, uno de los cuales lo constituye la estructura narrativa denominada *monomito* (Campbell, 1969), la cual popularmente es conocida como *el viaje del héroe*. Las tres grandes etapas del viaje del héroe se utilizaron como herramienta para estructurar la narrativa del proceso de selección para conseguir empleo, así como el proceso de aprendizaje en el trabajo, de aquellas herramientas necesarias para un asesor digital. Otros elementos teóricos de relevancia son los constructos denominados *transición educación-empleo* y *becoming* (devenir), a través de los cuales se identificaron variables relevantes para comprender el proceso de adquisición de habilidades y actitudes básicas para un Asesor Digital; así como para comprender el proceso de adquisición de una identidad y pertenencia profesional a una institución de la banca comercial en México.

La red que contiene las premisas o supuestos ontológicos (¿cuál es la naturaleza de la realidad), epistemológicos (¿Cuál es la relación entre el investigador y el conocimiento?, ¿cómo se llega a conocer algo?) y metodológicos (¿Cómo podemos generar conocimiento sobre la realidad?) de un investigador puede denominarse con el término *paradigma* o *marco interpretativo*. Toda investigación es interpretativa porque está guiada por un conjunto de creencias y sentimientos sobre el mundo, sobre cómo debe entenderse y estudiarse. Algunas creencias pueden darse por sentadas, son invisibles o aceptadas implícitamente por una comunidad de investigadores, mientras que otras creencias son muy problemáticas y controvertidas. Cada paradigma interpretativo plantea exigencias particulares al investigador, incluidas las preguntas que se formulan y las interpretaciones que se les presentan (Denzin & Lincoln, 2017).

La realización de toda investigación requiere de un marco; es decir, una estructura de ideas, que oriente las diferentes etapas del proceso. Un marco de investigación está integrado por ideas y principios, organizados mediante una estructura de relaciones, con base en las cuales es posible entender por qué un fenómeno se comporta de la forma que lo hace. El marco también permite entender las acciones que lleva a cabo un investigador. Mediante el marco se establece la coherencia entre la pregunta de investigación, el proceso de recolección y análisis de información, la construcción de los datos y la interpretación de estos, con base en el fenómeno de referencia. De acuerdo con Lester (2005), un marco de investigación es un conjunto de ideas, principios, acuerdos o reglas que sustentan y orientan una investigación. Las ideas, conceptos y sus relaciones, que integran un marco se emplean para describir, analizar, generalizar, sintetizar, comparar un fenómeno, más allá del sentido común, utilizando las abstracciones y relaciones constituyentes del marco, como sustento y justificación de las acciones y decisiones tomadas por el investigador.

Un marco de investigación permite dar sentido a los datos empíricos, al incorporarlos dentro de una estructura de conceptos, y relaciones, de modo que esta estructura es útil para describir, explicar e, incluso, predecir ciertos patrones de significados, inmersos en la información empírica asociada con el fenómeno de interés. Tales patrones son detectados, organizados y estructurados, como resultados y conclusiones por el investigador después de llevar a cabo un proceso de reducción y transformación de la información en datos, con base en el marco de investigación para, posteriormente, utilizar métodos o estrategias que permitan evidenciar ciertos patrones de significados, los cuales están estrechamente relacionados con los componentes conceptuales y procedimentales del marco. Específicamente, un marco es útil para determinar: (a) la naturaleza de las preguntas formuladas; (b) la forma en que se enuncian las preguntas; (c) la forma en que se definen los conceptos, constructos y procesos que orientan la investigación; y (d) los principios de descubrimiento y justificación válidos para generar nuevo conocimiento.

Los marcos son de gran utilidad, y tienen cuatro propósitos principales: (i) garantizan que el investigador tiene razones sólidas para esperar que sus predicciones sean precisas, (ii) permiten crear métodos apropiados para probar o evaluar las predicciones, (iii) proporcionan herramientas para interpretar adecuadamente los descubrimientos y (iv) las interpretaciones derivadas del marco pueden contribuir a incrementar el conocimiento científico sobre el tema que se investiga (Hiebert et al., 2023).

Investigadores como Eisenhart (1991) y Lester (2005) consideran que existen tres tipos de marcos de investigación: (a) teóricos, (b) prácticos y (c) conceptuales. Cuando se utiliza un marco teórico la investigación depende de una teoría formal; por ejemplo, la *Epistemología Genética* de Piaget, la *Teoría Sociocultural* de Vygotsky o la *Teoría de Situaciones Didácticas* de Brousseau, por mencionar solo unas cuantas. Este tipo de marco limita la actividad del investigador ya que de-

be ceñirse, estrictamente, a los lineamientos establecidos por la teoría, incluyendo los supuestos base y las metodologías de trabajo.

Para Hiebert et al. (2023), un marco teórico es un tipo de teoría. Estos autores lo definen como una teoría hecha a la medida, que se centra específicamente en las hipótesis que desea probar y las preguntas de investigación que desea responder. Se dice que está hecho a medida porque permite explicar por qué las hipótesis o predicciones que se formulan son plausibles. En esta línea de ideas, una teoría consiste en descripciones de un conjunto estructurado de hechos y conceptos, los cuales sirven para explicar, entender o predecir ciertos eventos o situaciones observables.

Un marco práctico, por otra parte, se integra con los conocimientos y experiencias de la persona que lleva a cabo la investigación o conocimientos prácticos obtenidos de investigaciones previas. Este tipo de marco tiene la limitación de que su ámbito de acción es únicamente local y que es difícilmente generalizable (Eisenhart, 1991).

Finalmente, un marco conceptual es un conjunto de abstracciones, conceptos y relaciones que son útiles para comprender el fenómeno que se busca comprender mediante la pregunta de investigación. La investigadora Margaret Eisenhart argumenta que un marco conceptual es “una estructura esquelética de justificaciones, en lugar de una estructura esquelética de explicaciones” (Eisenhart, 1991). En un marco conceptual se retoman y combinan ideas de múltiples fuentes para crear un marco propio (Hiebert et al., 2023). En un marco conceptual, al menos en el campo de la educación matemática, resulta indispensable explicitar supuestos que el investigador sostiene (ontológicos, epistemológicos o didácticos, entre otros), ya que esto permite al lector entender por qué el investigador hace lo que hace y también permite a los investigadores justificar, de forma clara y concisa, por qué se eligieron ciertos conceptos y relaciones, y no otros, para dar sentido a los datos empíricos de una investigación (Lester, 2005).

Elementos del marco conceptual

Las historias son un elemento clave durante el proceso educativo y en el de investigación educativa. Para Connelly y Clandinin (1990), el principal argumento para usar la narrativa en la investigación educativa es que “los seres humanos son organismos narradores que, individual y socialmente, llevan vidas narradas. Por lo tanto, el estudio de la narrativa es el estudio de las formas en que los humanos experimentan el mundo” (p. 2). Como mencionan Moin et al. (2020), la narración de historias está presente en todos los ámbitos de la vida y es una herramienta que ayuda a las personas a relacionarse entre sí y a dar sentido al mundo en el que viven.

La investigación sobre la narración de historias ha recibido amplia atención en psicología, sociología, estudios de organizacionales, marketing y turismo (Moin et al., 2020). Específicamente, la escritura de historias se ha utilizado como recurso para apoyar la reflexión sobre la práctica docente en educación superior (Burchell & Dyson, 2000). La narración de historias, como herramienta para favorecer el aprendizaje, ha tenido tal relevancia que, incluso, se han propuesto marcos teóricos para entender su impacto como método educativo (Gallagher, 2011).

Uno de los elementos teóricos en los que se sustenta esta tesis es un marco conocido popularmente como *el viaje del héroe*, el cual da cuenta de la estructura general de diversas obras narrativas. El viaje del héroe es un patrón estructural propuesto por Joseph Campbell y explicado en el libro titulado *El héroe de las mil caras* (Campbell, 1969). Este marco nos informa que "todas las historias constan de algunos elementos estructurales comunes que se encuentran universalmente en mitos, cuentos de hadas, sueños y películas" (Vogler, 2007). En *El héroe de las mil caras* se exponen y organizan las coincidencias que el autor identificó en mitos, historias y leyendas propias de diversas culturas en un constructo denominado como *monomito*. En la mayoría de las buenas historias subyace la secuencia general de etapas propuesta por Campbell. Incluso en la mercadotecnia se ha utilizado dicha estructura narrativa en la elaboración de comerciales de marcas reconocidas. Algunos comerciales son historias cortas que buscan establecer una identificación con el espectador lo cual, a su vez, se espera que incentive la adquisición del artículo que se promociona. Al respecto, existen diversos estudios sobre la narración de historias en marketing, orientadas a la promoción de marcas, la colocación de productos y el análisis de la relación cliente-marca (Woodside, 2010).

También en el ámbito del turismo la narración de historias tiene alta relevancia. Por un lado, existe una línea de investigación interesada en narrar y analizar experiencias de turistas que han visitado ciertos destinos (Nimrod, 2008); es decir, clientes que cuentan historias. En esta línea de ideas, el monomito se ha utilizado como medio para promover viajes como experiencias transformadoras (Robledo & Batle, 2017), o en la elaboración de videos promocionales de los destinos turísticos (Moin et al., 2020).

Monomito

Para Campbell, los protagonistas de casi cualquier historia han emprendido una búsqueda que requiere de un viaje, el cumplimiento de una meta y un proceso de retorno (Lefkowitz, 1990). La estructura narrativa propuesta por Campbell se puede reconocer en películas taquilleras como *Star Wars*, *Matrix*, *Harry Potter*, *El señor de los anillos*, entre otras. También es posible identificar dicha estructura narrativa en campañas publicitarias, en las cuales, mediante una historia corta, se pretende generar una respuesta emocional en los clientes potenciales, que los induzca a la adquisición del producto que se promociona (Khan, 2021). Ejemplos de tales campañas son:

Choose go, de Nike; Thank your Christmas Hero, de Coca-Cola; Champions League, de Heineken (Moin et al., 2020), entre otras.

La *unidad nuclear del monomito* consiste en la secuencia de etapas *separación-iniciación-retorno*, presente en los ritos iniciáticos de diferentes culturas. Aquí comienza esta sección El viaje del héroe. El héroe inicia su aventura desde el mundo ordinario, el mundo de todos los días, hacia una región, desconocida, de prodigios sobrenaturales, se enfrenta a fuerzas fabulosas, gana una batalla decisiva y enfrenta una transformación; finalmente, el héroe regresa de su aventura con la fuerza de otorgar dones a sus semejantes (Campbell, 1969). Para Campbell, el viaje del héroe es una metáfora de la experiencia transformadora que las personas atraviesan para convertirse en miembros con pleno derecho de una sociedad. Representa la aventura de vivir y cada persona, en su papel héroe, está destinada a emprender viajes, afrontar y resolver problemas y encontrar el tesoro de su auténtico ser (Robledo & Batle, 2017).

La primera gran etapa, que es la de la separación o partida, está integrada por cinco sub-etapas denominadas: (1) *El mundo del día a día*; (2) *la llamada a la aventura*, o las señales de la vocación del héroe; (3) *la negativa al llamado*, o la locura de la huida del dios; (4) *la ayuda sobrenatural*, o la inesperada asistencia que recibe quien ha emprendido la aventura adecuada; (5) *el cruce del primer umbral*; y (6) *el vientre de la ballena*, o el paso al reino de la noche (Campbell, 1969).

La segunda gran etapa, consistente en las pruebas y victorias de la iniciación está integrada por seis sub-divisiones: (1) *el camino de las pruebas*, o del aspecto peligroso de los dioses; (2) *el encuentro con la diosa*, o la felicidad de la infancia recobrada; (3) *la mujer como tentación*, o el pecado y la agonía de Edipo; (4) *la reconciliación con el padre*; (5) *apoteosis* y (6) *la gracia última*.

La tercera gran etapa, el regreso y la integración a la sociedad, que es la justificación para el largo retiro del héroe es usualmente, para el protagonista, la parte más difícil. Esta etapa se estructura en seis sub-divisiones: (1) *la negativa al regreso*, o el mundo negado; (2) *la huida mágica*, o la fuga de Prometeo; (3) *el rescate del mundo exterior*; (4) *el cruce del umbral del regreso*, o la vuelta al mundo ordinario; (5) *la posesión de los dos mundos*; y (6) *libertad para vivir*, o la naturaleza y función de la gracia última.

Otras formas de estructurar el viaje del héroe

A partir de la propuesta original de Campbell (1969) se han realizado simplificaciones de las sub-etapas, manteniendo las tres etapas principales. Al respecto, Vogler (2007) propone doce

fases para organizar el viaje del héroe, que denomina *el viaje del escritor* como se muestra a continuación:

Tabla 5.1: Comparación de esquemas y terminologías.

El viaje del escritor	El monomito
La partida	Etapa 1
1. Mundo ordinario 2. Llamado a la aventura 3. Rechazo a la llamada 4. Encuentro con el mentor 5. Cruce con el primer umbral	1. Salida, separación 2. El mundo del día a día 3. La llamada a la aventura 4. La negativa al llamado 5. La ayuda sobrenatural 6. Cruce con el primer umbral 7. Vientre de la ballena
La iniciación	Etapa 2
1. Pruebas, aliados y enemigos 2. Acercamiento a la cueva más profunda 3. La prueba 4. La recompensa	1. Descenso, iniciación, penetración 2. El camino de las pruebas 3. El encuentro con la diosa 4. La mujer como tentación 5. La reconciliación con el padre 6. Apoteosis 7. La gracia última
El retorno	Etapa 3
1. El camino de regreso 2. Resurrección 3. El retorno con el elixir	1. Regreso e integración a la sociedad 2. La negativa al regreso 3. La huida mágica 4. El rescate del mundo exterior 5. El cruce del umbral de regreso 6. La posesión de los mundos 7. Libertad para vivir

I. La partida

- 1) El mundo ordinario. En esta fase el autor tiene que responder a las siguientes preguntas: ¿Qué es lo primero que conocerá el espectador? ¿El título de la obra? ¿La primera línea de diálogo? ¿La primera imagen? Los momentos iniciales representan una poderosa oportunidad para crear una impresión en los espectadores. En esta etapa conocemos al héroe. Tiene la finalidad de identificarnos con él antes de que comience el viaje, el cual viviremos a través de sus ojos. El mundo ordinario brinda al espectador la oportunidad de conocer e identificarse con los impulsos, deseos, necesidades, problemas, características y defectos del héroe. El mundo especial de la historia sólo es especial si es posible contrastarlo con un mundo de asuntos cotidianos en el que habita el héroe. El mundo ordinario, es el último lugar del que venimos. En la vida pasamos por una sucesión de mundos especiales que poco a poco se vuelven comunes a medida que nos acostumbramos a ellos. Una buena idea cuando se narra una historia consiste en

hacer que el mundo ordinario sea lo más diferente posible del mundo especial, de modo que la audiencia y el héroe experimenten un cambio dramático cuando finalmente se cruce el umbral. En el caso del personaje de Harry Potter, el mundo ordinario consiste en la vida con sus tíos; sus problemas se enfocan a la forma que es maltratado en su familia adoptiva. En la saga de la película Matrix, conocemos el mundo ordinario de Neo, con su doble vida como programador de una empresa de tecnología y como hacker informático. Sus problemas se enfocan en las ideas que tiene respecto de la matrix. En el caso de Star Wars, podemos conocer a Luke Skywalker aburrirse como un granjero en el planeta desértico de Tatooine con sus tíos. Toda buena historia plantea una serie de preguntas sobre el héroe. ¿Logrará su objetivo, superará su defecto y aprenderá la lección que necesita aprender? Todo héroe necesita un problema tanto interno como externo. Los personajes sin desafíos internos son poco atractivos. Es importante que resuelvan una problemática interna, un defecto de personalidad o un dilema moral. Necesitan aprender algo en el transcurso de la historia: cómo llevarse bien con los demás, cómo confiar en sí mismos, cómo ver más allá de las apariencias. Para el auditorio es importante que el protagonista aprenda y crezca. En las buenas historias al héroe le falta algo, o le quitaron algo. Los elementos faltantes ayudan a crear simpatía por el héroe y a llevar al público a desear su eventual plenitud, lo cual genera en el interés por seguir conociendo la historia. Para la historia puede resultar relevante mostrar que el héroe es incapaz de realizar alguna tarea sencilla al inicio de la misma. Un recurso para humanizar a un personaje consiste en asignarle una herida, una lesión física visible o una herida emocional profunda. En el mundo ordinario se explica el tema de la historia: ¿De qué trata realmente la historia? ¿Cuál es la palabra o frase que define a la historia? ¿Amor? ¿Confianza? ¿Traición? ¿Vanidad? ¿Prejuicio? ¿Codicia? ¿Locura? ¿Ambición? ¿Amistad?

- 2) La llamada a la aventura. En esta fase se altera la comodidad en la que vive el héroe dentro del mundo ordinario, mediante un desafío o misión. Para que la historia avance es necesario algún acontecimiento. Una vez que se presentó al personaje principal es importante establecer lo que está en juego si se rechaza el desafío y se establece cuál es el objetivo del héroe: ganar el tesoro, vengarse o corregir un error, lograr un sueño, enfrentar un desafío o cambiar una vida. Este llamado puede adoptar multitud de formas, un mensaje o anuncio, una tormenta repentina, la llegada del villano, una muerte, un secuestro. La llamada puede ser una agitación dentro del héroe, un sentimiento interior de que es hora de cambiar. Estas señales a veces vienen en forma de sueños, fantasías o visiones. Es posible que exista una secuencia de llamadas antes de que el protagonista se de cuenta de que debe enfrentar el desafío y que no puede permanecer de forma indefinida en el confort del mundo ordinario. El llamado a la aventura generalmente se realiza por un personaje que manifiesta el arquetipo del heraldo. Muchas veces se debe elegir entre dos llamadas en conflicto. A menudo,

el héroe no es consciente de que hay algún problema con su mundo ordinario y no ven ninguna necesidad de cambio. La tarea del heraldo es comunicar que el mundo del héroe es inestable y debe restablecerse el equilibrio mediante la acción, tomando riesgos, emprendiendo la aventura. En Star Wars, el llamado a la aventura es el mensaje holográfico de la princesa Leia a Obi Wan, quien le pide a Luke que se una a la búsqueda. Leia ha sido secuestrada por Darth Vader. Su rescate es vital para restablecer el equilibrio normal del universo. El llamado a la aventura a menudo puede resultar inquietante y desorientador para el héroe. La llamada a la aventura implica un proceso de selección. La mayoría de los héroes deben ser empujados, engatusados, tentados o arrastrados a la aventura. La mayoría de los héroes dan una buena pelea y nos entretienen con sus esfuerzos por escapar del llamado a la aventura.

- 3) Rechazo a la llamada. En esta fase el problema del héroe es cómo responder a la llamada. La llamada se rechaza debido a miedos e inseguridades que surgen en el protagonista. El héroe no está dispuesto a realizar cambios y prefiere la seguridad del mundo ordinario. En esta etapa se informa de los riesgos involucrados al aceptar la aventura. Sin riesgos, peligros o posibilidades de fracaso, es poco probable que el espectador se vea interesado en formar parte del viaje. Aquí se le pide al héroe decir sí a lo desconocido, a una aventura que puede ser emocionante, pero también peligrosa e incluso mortal. El protagonista se encuentra en un umbral de miedo, de dudas y de rechazo a la llamada, al menos temporalmente. Esta fase previa al viaje cumple la función de señalar al público que la aventura es arriesgada; es una apuesta riesgosa y llena de peligros en la que el héroe podría perder fortuna o la vida. La pausa para sopesar las consecuencias hace que el compromiso con la aventura sea una elección real en la que la vida se apuesta contra la posibilidad de alcanzar el objetivo. En esta fase el héroe debe examinar la misión cuidadosamente y tal vez a redefinir sus objetivos. Los héroes suelen rechazar la llamada mediante diversas excusas débiles, intentando retrasar el enfrentamiento a su destino. Tales excusas constituyen obstáculos temporales, normalmente superados por la urgencia de la misión. Cuando el héroe se prepara para emprender una aventura, el mundo ordinario de alguna manera lo sabe y se aferra a él, al proporcionarle distracciones que lo tientan a desviarse del camino. Los héroes que superan sus miedos y se comprometen con una aventura aún pueden ser puestos a prueba por figuras poderosas cuya función es promover miedo y la duda, cuestionando el valor del héroe. Son los guardianes del umbral que bloquean a los héroes incluso antes de que comenciar la aventura. El rechazo puede ser un momento sutil, tal vez sólo una palabra o dos de vacilación. El rechazo de la llamada puede ser una oportunidad para reconducir el foco de la aventura. Una aventura emprendida por diversión o para escapar de alguna consecuencia desagradable puede convertirse en una aventura más profunda del espíritu. Un héroe duda en el umbral para experimentar el miedo, para hacerle saber al público lo formidable de los desafíos que se avecinan.

Eventualmente, el miedo se supera o se deja de lado, a menudo, con cierta ayuda de fuerzas asociadas con la siguiente etapa.

- 4) Encuentro con el mentor. A veces no es mala idea rechazar una llamada hasta haberse preparado para enfrentar “el mundo desconocido” que representa la aventura. En la mitología y el folclore, esa preparación se realiza mediante el apoyo del mentor, cuyo trabajo incluye proteger, guiar, enseñar, probar, entrenar y proporcionar regalos mágicos. La función precisa del mentor es proporcionar al héroe algo que necesitará durante el viaje. El encuentro con el mentor es la etapa en la que el héroe obtiene los suministros, el conocimiento y la confianza necesarios para superar el miedo y comenzar la aventura. Es posible que el héroe no desee adentrarse en un mundo que no conoce y, por lo tanto, requiera de la experiencia o sabiduría de alguien que haya estado allí antes. El mentor puede ser una persona o un objeto como un mapa, una bitácora o jeroglíficos. Incluso si no hay un personaje real que ocupe el papel del mentor, los héroes casi siempre hacen contacto con alguna fuente de sabiduría antes de iniciar la aventura. Pueden buscar la experiencia de aquellos que les precedieron, o pueden buscar en su interior la sabiduría adquirida a un gran costo en aventuras anteriores. En las historias del viejo oeste y de detectives, el héroe puede tener un mentor interior, tal como un código de honor que lo guía a lo largo del viaje. Para el narrador, esta es una etapa rica en potencial de conflicto, implicación, humor y tragedia. Se basa en una relación emocional, entre un héroe y su mentor. Al público le agrada conocer relaciones personales en las que la sabiduría y la experiencia de una generación se transmiten a la siguiente. Las historias alrededor del mundo están llenas de descripciones de héroes que se encuentran con protectores mágicos que les otorgan regalos y los guían en el viaje. Algunos ejemplos son: el personaje del señor Miyagi, que guía a Daniel LaRusso en la película de Karate Kid; Hagrid y Dumbledore, que guían a Harry Potter, el inicio de la primera película, el primero, y el segundo en todas las películas de la saga; o Morfeo, quien guía a Neo en la primera película de Matrix. El público está muy familiarizado con el arquetipo del mentor. Los comportamientos, actitudes y funciones de los ancianos sabios son bien conocidos, y es fácil caer en clichés y estereotipos: amables hadas madrinas y magos de barba blanca. Para combatir lo anterior y lograr una historia fresca y sorprendente es importante desafiar los arquetipos, al darles la vuelta o prescindir de ellos, a propósito, para ver qué sucede. La ausencia de un mentor crea condiciones especiales e interesantes para el héroe, pero hay que ser conscientes de la familiaridad del público con este arquetipo. La relación mentor-héroe puede tomar un giro trágico o mortal si el héroe es ingrato o propenso a la violencia. Un ejemplo de lo anterior se tiene con Hércules, quien hiere a su maestro, el centauro Quirón. En otras ocasiones, un mentor se convierte en villano o traiciona al héroe. Los mentores pueden concebirse como héroes con la experiencia suficiente para enseñar a otros. Han recorrido el viaje del héroe una o más veces y han adquirido conocimientos

y habilidades que pueden transmitirse. Los escritores deben tener en cuenta que son una especie de mentores para sus lectores, viajeros que se transportan a otros mundos y traen historias, para enseñar a través de ellas. Los escritores, como mentores, proporcionan metáforas mediante las cuales las personas pueden orientar sus vidas.

- 5) Cruce del primer umbral. En esta fase el héroe se compromete con el viaje, para el cual no hay vuelta atrás. Está preparado para cruzar del mundo ordinario al mundo especial. El cruce puede requerir más que solo aceptar los propios miedos; puede requerir de un mapa o un empujón del mentor. Algunas fuerzas externas o internas pueden alentar al protagonista a llevar a cabo el viaje (el secuestro o muerte de un cercano, una persecución, el mal tiempo, o una fecha límite para cumplir una tarea). El lugar del héroe en el mundo ordinario puede ser ocupado por alguna otra persona, animal u objeto. Cruzar el primer umbral es un acto de voluntad en el que el héroe se compromete con la aventura. Los héroes normalmente no aceptan simplemente los consejos y regalos de sus mentores y luego se lanzan a la aventura. A menudo su compromiso final se logra a través de alguna fuerza externa que cambia el curso o la intensidad de la historia. A medida que el héroe se aproxima al umbral, se encontrará con seres, llamados los guardianes del umbral, que intentan bloquear el camino y son parte del entrenamiento del héroe. El guardián representa un arquetipo poderoso y útil, su función es poner a prueba al héroe, en cualquier punto de la historia, pero suelen aparecer cerca de las puertas, portones y pasillos estrechos de los cruces de umbrales. En la mitología griega el perro de tres cabezas llamado Cerbero custodia la entrada al inframundo, y héroes como Orfeo o Hércules tuvieron que enfrentarse a él. El héroe debe encontrar o idear alguna manera de sortear a estos guardianes. A menudo la amenaza del guardián es solo ilusoria, y la solución es simplemente ignorarlas tales amenazas o superarlas con fe, al darse cuenta de que lo que parece un obstáculo es el medio para superar el umbral. Los guardianes que, a primera vista, parecen enemigos, pueden convertirse en valiosos aliados. A veces simplemente los guardianes solo necesitan que se reconozca su función y no sería buena idea pasar por el territorio que resguardan sin reconocer su poder y la relevancia de su función. Es un poco como darle propina al portero o pagarle el boleto de una función de cine o teatro al taquillero. Esta etapa significa que hemos llegado a la frontera de dos mundos. El héroe no siempre aterriza suavemente al pasar de un mundo a otro. Pueden estrellarse en el mundo especial, literal o figuradamente. El acto de fe puede convertirse en una crisis de fe a medida que las perspectivas acerca del mundo especial se hacen añicos con el primer contacto, de forma que el tránsito puede resultar agotador, frustrante o desorientador. De acuerdo con una metáfora utilizada en los estudios de Disney, una historia es como el vuelo de un avión, y el primer acto es el proceso de cargar combustible, rodar y recorrer la pista hacia el despegue. El primer umbral es, entonces, el momento en que las “ruedas del avión dejan el suelo y el aparato comienza a volar”.

II. La iniciación

- 1) Pruebas, aliados y enemigos. Una vez que se cruzó el umbral, el héroe enfrenta pruebas y enemigos, encuentra aliados, y aprende las reglas del mundo especial. Esta fase representa una experiencia nueva y a veces aterradora para el héroe. No importa cuántas enseñanzas y advertencias haya recibido, en el nuevo mundo el héroe vuelve a ser un estudiante de primer grado. Esta fase permite al espectador obtener un vistazo inicial del mundo especial, y conocer cómo sus características contrastan con las del mundo ordinario. El héroe debe prepararse para las pruebas y retos que se avecinan; por lo que en esta fase pone a prueba sus habilidades y poderes, o tal vez busca un entrenamiento más a fondo. Se pone a prueba el compromiso del héroe con el viaje y se evalúan las posibilidades de éxito o fracaso. La función más importante de esta fase es la de realizar pruebas. Los narradores ponen a prueba al héroe, sometiéndolo a una serie de retos que están destinados a prepararlo para mayores desafíos que se avecinan. Las pruebas en esta fase constituyen obstáculos difíciles, pero el resultado no es la vida o muerte del héroe como en eventos posteriores. Si la aventura fuera una experiencia de la búsqueda del primer empleo, el primer acto (la partida) consistiría en el proceso de selección de candidatos, y la etapa de prueba del segundo acto (la iniciación) sería el proceso de capacitación para el trabajo mediante el proceso de prueba que generalmente tiene una duración de tres meses. Las pruebas son una continuación de la formación proporcionada por el mentor, quien en ocasiones acompaña al héroe hasta este punto de la aventura. Las pruebas también se integran en la arquitectura o el paisaje del mundo especial, el cual suele estar dominado por un villano o sombra quien protege su territorio con trampas, barricadas y aduanas. Es común que los héroes caigan en trampas o activen las alarmas de seguridad. La forma en que se afrontan y sortean estas trampas es parte de la prueba. Otra función de esta etapa es la creación de aliados o enemigos, pudiendo llegar a integrar equipos. Al llegar al mundo especial, el héroe dedica algún tiempo a descubrir en quién se puede confiar y en quién no. Esto también es una especie de prueba, que examina si el héroe tiene capacidad de discernimiento respecto del carácter y las intenciones de quienes encuentra en su camino. El héroe también pueden generar enemistades amargas en esta etapa. En el caso del personaje Harry Potter, su primer aliado es Ron Weasley y su primer enemigo Draco Malfoy. Es posible que el héroe se encuentre con la sombra o sus sirvientes. Los enemigos incluyen tanto a los villanos o antagonistas de las historias como a sus subordinados. Un tipo especial de enemigo es el rival, quien compite con el héroe en el amor, los deportes, los negocios o cualquier otra empresa. El rival normalmente no intenta matar al héroe, sino que simplemente intenta derrotarlo en la competencia. La fase de pruebas, aliados y enemigos es útil para escenas de “encuentro” donde los personajes se conocen entre sí y el público aprende más sobre ellos. Aquí el héroe acumula energía e información que será útil para afrontar la siguiente etapa.

2) Acercamiento a la cueva más profunda. En esta etapa se hacen los preparativos finales para la prueba central. El héroe, en este punto, es como un alpinista que ha montado un campamento base a partir de las pruebas y está a punto de emprender el asalto final para llegar a la cima de la montaña. El héroe se prepara para adentrarse en la cueva más profunda, la cual conduce a la prueba o reto principal. Se pueden revisar mapas, planificar ataques, reconocer el terreno y posiblemente las fuerzas enemigas se reducen antes de que el héroe pueda enfrentar su mayor miedo o el mayor peligro en el mundo especial. En esta fase el héroe sobrevive al mundo especial, ganándose su lugar y, posiblemente, un descanso antes de la prueba o reto final. Es posible que el equipo de un héroe haya sufrido contratiempos durante las pruebas, y esta es una etapa en la que se pueden reorganizar las tropas, recordar a los muertos, curar a los heridos y reavivar la moral. El héroe y su equipo pueden tomarse tiempo para hacer planes, hacer reconocimientos del terreno, reorganizar o reducir el grupo, fortificarse y armarse, y reírse por última vez. En la analogía de la búsqueda del primer empleo, el empleado está capacitado y adaptado para el puesto y listo para las pruebas finales que definirán su permanencia definitiva en la empresa. Los pistoleros revisan sus armas, los toreros visten cuidadosamente sus trajes de luces, los guerreros afilan cuidadosamente sus espadas. El héroe debe estar alerta y no dejarse seducir por el canto de las sirenas. La experiencia pasada puede ser el pasaporte del héroe a nuevas tierras. Nada se desperdicia y cada desafío del pasado fortalece e informa al héroe para afrontar el presente. El héroe ha entrado en otro pequeño mundo especial, con reglas y valores diferentes. Es posible que se encuentre con una serie de estos, como muñecas matrioskas, una dentro de la otra. El héroe sabe que se enfrenta a una gran prueba y se prepara lo mejor posible. Es posible que el héroe tenga que demostrar su experiencia de forma recurrente. Cuando los obstáculos lo retrasa, el héroe se familiariza con sus compañeros aventureros al conocer sus esperanzas y sueños. Conforme el héroe se aproxima a la cueva más profunda, debe saber que está en territorio enemigo, al borde de la vida y la muerte. El héroe puede sufrir reveses desalentadores en esta etapa, mientras más se acerca a la meta. Estos cambios de suerte se denominan *complicaciones dramáticas*, las cuales son una prueba más de la voluntad para seguir adelante. Es posible que sea necesario recordar a la audiencia que el reloj sigue su marcha.º que la "bomba de tiempo" de la historia está activa y a punto de estallar. El héroe debe ser consciente de que el cuartel general de los villanos será defendido con ferocidad. El acercamiento a la caverna es un buen momento para recalibrar el equipo, expresar dudas y dar ánimo. Es importante asegurarse de que todos los integrantes están de acuerdo sobre los objetivos y que las personas adecuadas están en los puestos idóneos. En esta etapa el héroe utiliza la estrategia de *ponerse en los zapatos* de los guardianes que tiene frente a él. En algún momento puede requerirse el uso de la fuerza o un acto supremo de voluntad para atravesar el velo final hacia la cueva

más profunda. Esta fase abarca todos los preparativos finales para la máxima prueba, donde, a menudo, el héroe se posiciona en un bastión de la oposición, un centro defendido donde se tiene que aplicar cada lección aprendida con la ayuda de los aliados. Se superan los últimos obstáculos antes de afrontar la máxima prueba.

- 3) La prueba. Aquí tiene lugar el reto principal, la crisis central, durante la cual el héroe enfrenta su mayor miedo, y experimenta la "muerte", ya que solo a través de esta, se puede renacer, experimentando una resurrección que otorga mayores poderes o perspicacia para visualizar el final del viaje. El héroe puede morir, presenciar la muerte de un aliado o del mentor, o causar tales muertes. El momento dramático que la audiencia más disfruta es la muerte del héroe, o algo parecido (sus mayores miedos, el fracaso de una empresa, el fin de una relación, un cambio de personalidad), y el renacimiento. La mayoría de las veces, el protagonista regresa de la muerte y renace (literal o simbólicamente) para enfrentar las consecuencias de haber engañado a la muerte. La prueba puede enfrentar al héroe contra la sombra o el villano, y el fracaso del héroe aumenta lo que está en juego y cuestiona el éxito del viaje. El héroe puede derrotar al villano, sólo para tener que enfrentarse a fuerzas mayores en una segunda mitad del viaje. El héroe no sólo visita el mundo de la muerte y regresa a casa; sino que regresa cambiado, transformado de alguna manera. La prueba es un momento central de la historia. Suele ser el acontecimiento central o principal del segundo acto. Generalmente se le conoce como la crisis para diferenciarla del clímax, que es el momento central del tercer acto y el acontecimiento con el que culmina toda la historia. A veces las cosas tienen que empeorar antes de poder mejorar. Una crisis terrible, es a veces el único camino hacia la recuperación o el triunfo. La ubicación de la crisis depende de las necesidades de la historia y de los gustos del narrador, pero lo más común es que la muerte y renacimiento del héroe ocurran cerca de la mitad de la historia. Una crisis central tiene la ventaja de la simetría y deja suficiente tiempo para que de la terrible experiencia surjan consecuencias interesantes. Sin embargo, se puede construir una estructura igualmente efectiva con una crisis retrasada cerca del final del segundo acto (entre dos tercios y tres cuartos de la historia). La estructura de crisis retrasada se asocia con la proporción áurea, esa proporción de aproximadamente tres a cinco que parece producir los resultados artísticos más agradables. Una crisis retrasada deja más espacio para la preparación y permite una lenta preparación hasta un gran momento al final del segundo acto. En cualquier caso, cada historia necesita un momento de crisis. Las palabras crisis y crítico provienen del verbo griego *krinein* que significa separar. Una crisis es un acontecimiento que separa las dos mitades de la historia. Después de la crisis nada volverá a ser igual para el héroe. La realidad de una crisis de muerte y renacimiento puede depender del punto de vista de un espectador; por ello un testigo es a menudo una parte importante de esta etapa. En el caso del personaje Harry Potter este testigo es Hagrid, quien presenciar la muerte del héroe a manos de

Lord Voldemort en el bosque prohibido. La cercanía de la muerte hace la vida más real. Las emociones humanas, al parecer, tienen ciertas propiedades elásticas, parecidas a las de las pelotas de basquetbol, cuando se los arroja con fuerza, rebotan hacia lo alto. En cualquier historia se intenta incrementar las emociones de la audiencia y, por ende, su participación en la historia. Una historia con buena estructura disminuye e incrementa alternativamente la fortuna del héroe y, con esto, las emociones del público. Las emociones deprimidas por la presencia de la muerte del héroe se traducen en incremento del estado anímico de la audiencia. Las pruebas más comunes son las batallas o confrontaciones con una fuerza contraria (villano, antagonista, oponente, fuerza de la naturaleza). A veces se necesita un lado oscuro para polarizar a un héroe o un sistema, para darle al héroe cierta resistencia contra la cual luchar. En ocasiones los villanos que luchan por nuestra muerte pueden convertirse en fuerzas que, en última instancia, trabajan para el bien del héroe. Generalmente, la sombra representa los miedos y las cualidades desagradables y rechazadas del héroe; es decir, todas las cosas que no nos gustan de nosotros mismos y que intentamos proyectar en otras personas. Esta forma de proyección se llama *demonizar*. Las personas en una crisis emocional a veces proyectan todos sus problemas en un área determinada sobre otra persona o grupo que se convierte en el símbolo de todo lo que odian y temen en sí mismos. A veces esta proyección es necesaria, con la finalidad de poder ver un tema o situación con claridad. Un sistema puede permanecer en un desequilibrio nocivo durante mucho tiempo si los conflictos no se clasifican, polarizan y se les obliga a resolverse en algún tipo de confrontación dramática. Se requiere que las características no reconocidas o rechazadas de una persona se reconozcan conscientemente a pesar de la inercia apoye su permanencia en el desconocimiento o en el inconsciente. Por muy ajenos que sean los valores del villano, de alguna manera son el reflejo de los propios deseos del héroe, magnificados y distorsionados. El héroe generalmente engaña a la muerte utilizando los regalos o dones que le proporcionó el mentor. Esta etapa simboliza la muerte del ego y el renacimiento se traduce en una nueva conciencia del universo; así como en la adquisición de una visión más amplia de la conexión de todas las cosas. Los griegos llamaron a esto un momento de apoteosis. Saborear la muerte permite al héroe adoptar el papel de un dios por un momento.

- 4) La recompensa. El héroe es reconocido o recompensado por haber sobrevivido a la muerte o a una gran prueba. Se generan muchas posibilidades al después de haber superado una crisis, y la recompensa, tiene muchas formas y propósitos. El héroe sobrevivió a la muerte, superó su mayor miedo, o mató al dragón y con ello ganó la recompensa que buscaba; la cual puede tener diversas formas: un objeto mágico como espada o elixir, mayor conocimiento o perspicacia, reconciliación con una persona. El héroe se ha ganado el derecho a celebrar. La celebración permite al protagonista reponer su energía. Es posible que el héroe haya ganado la recompensa directamente o

que la haya robado, pero debe enfrentar las consecuencias del robo, ya que las fuerzas enemigas reclaman el elixir que no debe llegar al mundo ordinario. Al haber cruzado el abismo entre la vida y la muerte, ya nada volverá a ser igual. A veces los héroes regresan y rememoran el camino que los llevó a este punto. El tiempo de recapitulación permite a la audiencia recuperar el aliento después de una batalla o una prueba emocionante. Vogler (2007) denomina a esta fase *apoderarse la espada* (seizing the sword), porque representa un movimiento activo del héroe que toma agresivamente posesión de aquello que busca en el mundo especial. En esta fase el héroe puede descubrir que el hecho de haber sobrevivido a la muerte le otorgó nuevos poderes o mejores percepciones del mundo. Un conjunto de nuevos conocimientos o habilidades pueden ser la espada de la cual el héroe se apodera y que le otorga un momento de claridad o de intuición. En ocasiones el héroe experimenta una profunda autorrealización después de engañar a la muerte. Adquiere capacidad para ver quién es y cómo su ser encaja en la estructura del universo. Se puede dar cuenta de que había sido tonto o terco, durante este momento de claridad. También es posible que otros vean al héroe con mayor claridad, que perciban un cambio en su comportamiento, lo cual es signo de su renacimiento. A lo anterior a veces se le llama momento de epifanía, palabra que proviene de la palabra griega *epipháneia*, la cual hace referencia a una manifestación o revelación. La epifanía es un momento en el que una persona reconoce que es un ser divino y sagrado, conectado en unidad con el universo. En otras historias, el vencer a la muerte puede provocar que el héroe sufra una inflación del ego, volviéndose engreído o arrogante. Su autoestima puede crecer demasiado y distorsionar la percepción de su verdadero valor como persona. El héroe también puede sobrestimar su propia importancia o destreza después pero, en algún momento, descubrirá que tuvo suerte la primera vez y tendrá otros enfrentamientos que le permitirán reconocer sus propios límites.

III. El retorno

- 1) El camino de regreso. En esta fase el héroe debe volver a comprometerse para completar el viaje y regresar al mundo ordinario. El éxito en el mundo especial puede dificultar el regreso del protagonista a su mundo. Esta fase necesita de un evento que empuje al héroe para el regreso. Como cualquier punto de inflexión, la acción que inicia el camino de vuelta podría cambiar el curso de la historia. El evento puede ser una decisión interna que debe tomar el héroe.

Una vez más podemos ver un claro ejemplo de este suceso en la historia de Harry Potter, en la película de las reliquias de la muerte antes de iniciar la pelea contra Voldemort, Harry se encuentra en el bosque solo y ahí logra ver a sus padres y amigos que se encuentran ya muertos, le ayudan a sentirse seguro y con más fuerza para se-

guir, es decir le ayudan a Harry a retomara fuerza para poder continuar, es decir es el evento de empuje que Harry necesita para poder seguir, tras este evento Harry avanza para encontrarse con Voldemort y pelear contra el.

- 2) La resurrección. En esta fase el héroe afronta su encuentro más peligroso con la muerte. Esta prueba final permite al protagonista aplicar todo lo que ha traído al mundo ordinario. La resurrección puede representar una "limpieza" o purificación. El héroe renace o se transforma con los atributos de su yo ordinario, además de las lecciones y conocimientos de los personajes que ha conocido a lo largo del camino. La resurrección puede ser una prueba física o un enfrentamiento final entre el héroe y el villano. Esta batalla es por mucho más que la vida del héroe; incluyendo otras vidas, o un mundo entero. El héroe debe demostrar que ha alcanzado el estado heroico y aceptar voluntariamente su sacrificio en beneficio del mundo ordinario. En la antigüedad aquellos guerreros que eran llevados a la guerra eran sometidos a un proceso de purificación para poder incorporarse a su mundo ordinario al haber obtenido la victoria de la guerra, pues bien el héroe se ha encontrado en un mundo de muertos y es necesario purificarse y limpiarse antes de su regreso, un ejemplo claro de este punto lo podemos ver en la historia de Harry Potter, específicamente en la película de las reliquias de la muerte, en este punto Harry ya a pasado mucho y ha tenido un proceso de aprendizaje y preparación mental durante toda la saga que lo han preparado para la batalla final que tiene con Voldemort, al enfrentarse a el llega un momento en el que Harry parecía ya haber perdido la batalla y haber muerto, durante ese proceso se lleva acabo el proceso de limpieza y purificación de Harry par poder regresar al mundo ordinario, ya que en ese momento tiene un reencuentro con su mentor Dumbledore quien le da una vez más enseñanza y le ayuda a renacer y purificarse para poder resurgir y nuevamente regresar con los suyos.
- 3) El retorno con el elixir. En esta fase se consigue la recompensa final. El héroe ha sido resucitado, purificado y se ha ganado el derecho a ser aceptado de nuevo en el mundo ordinario. El protagonista busca compartir el elixir obtenido durante el viaje, curar heridas físicas o emocionales, o realizar tareas que eran imposibles en el mundo ordinario. El elixir puede ser un gran tesoro o una poción mágica; podría ser amor, sabiduría o simplemente la experiencia de sobrevivir en el mundo especial. El elixir puede cerrar el viaje y restablecer el equilibrio en el mundo ordinario. En la mayoría de las historias esta fase completa el ciclo del viaje particular. Ahora el protagonista puede embarcarse en una nueva vida influenciado por el viaje. Es importante recalcar que el viaje no tendría sentido si al final el héroe no regresa con alguna recompensa al término de este, un ejemplo de esto lo podemos nuevamente visualizar en las películas de Harry Potter, pues como lo mirábamos en el punto anterior, parecía que el héroe refiriéndonos a Harry ya había perdido la batalla, pues en un punto al ser atacado

queda inconsciente podríamos decir que muerto, sin embargo se lleva a cabo el punto de la resurrección para que el héroe pudiera regresar con el elixir, que en este caso no fue una recompensa palpable, sin embargo fue una recompensa de valentía y fuerza emocional para poder dominar la técnica y estrategia de un buen ser mágico para poder derrotar a su enemigo.

Transición educación-trabajo

El término *transición educación-trabajo* (education-work transition) o *transición de la escuela al trabajo* (school-to-work transition) o *transición universidad-trabajo*, son conceptos que se asocian con procesos de cambio, espera e incertidumbre (Ryan, 2001). La transición educación-trabajo se define como el periodo durante el cual una persona deja la escuela y es contratado en un empleo formal (Ng & Feldman, 2007). En la investigación sobre la transición educación-empleo, el inicio del trabajo se conceptualiza típicamente como la contratación de un adulto joven por parte de una empresa u organización. Sin embargo, el trabajo por cuenta propia, también es una opción profesional plausible. En términos generales, la transición universidad-trabajo se caracteriza por dos eventos: el abandono de la educación formal y la obtención de un empleo formal asociado con una independencia económica (Saraví, 2009).

Este proceso de transición de la universidad al primer empleo es un proceso estresante en la vida de los jóvenes graduados (Polach, 2004). Este fenómeno se ha estudiado principalmente mediante el uso de estadísticas descriptivas; aunque también se han utilizado modelos de regresión para analizar la probabilidad de conseguir empleo (Biggeri et al., 2001). En el caso de América Latina, es un tema crucial para la agenda pública desde mediados de la década de los 90 del siglo pasado. Algunas de las formas de estudiar este proceso de transición es a través de cursos de vida (estudios nacionales y microsociales), en los cuales se resalta el papel del género como variable que afecta el tiempo en el que se obtiene el primer empleo; o mediante investigaciones institucionales sobre el mercado laboral (macrosociales e internacionales) (Fernández et al., 2013).

Algunos autores consideran que si los egresados de las universidades logran conseguir empleo en un corto plazo de tiempo, después del egreso y existe un ajuste adecuado entre la preparación obtenida en la universidad y los requisitos de un empleo, entonces el proceso de transición de la educación al trabajo ha sido exitoso (Vega, 2005). Sin embargo, el éxito en esta transición se aborda de múltiples formas. Algunos investigadores utilizan criterios objetivos (empleo vs. desempleo, calificaciones de desempeño laboral y niveles de rotación), mientras que otros usan indicadores subjetivos (actitudes laborales, niveles de estrés y percepción de idoneidad). En este trabajo se adopta la definición de éxito en la transición educación-trabajo propuesta por Ng y Feldman (2007), quienes consideran que es "un estado en el que las personas están empleadas

después de terminar la escuela, se desempeñan a niveles aceptables para sus empleadores y tienen actitudes positivas hacia su entorno laboral y sus requisitos laborales“ (p. 116).

El estudio del éxito en la transición educación-trabajo es importante porque influye en el sentido de autoeficacia de las personas sobre sus habilidades para enfrentar problemáticas y para tomar decisiones, sobre su capacidad para adaptarse a las nuevas responsabilidades laborales, a los nuevos colegas y a las normas laborales. Por el lado de las organizaciones también hay importantes implicaciones, ya que el éxito en la transición educación-empleo influye en los niveles iniciales de productividad de los nuevos empleados, la cantidad de capacitación que se debe brindar a los recién llegados y el nivel de rotación entre los nuevos trabajadores (Ng & Feldman, 2007).

En México, el proceso de transición de la educación al trabajo tiene características particulares, entre las que se encuentran (Vega, 2005):

1. La edad para ingresar al primer empleo, entre los profesionales, se ha incrementado debido al alargamiento de la escolarización.
2. El tiempo para conseguir el primer empleo se ha incrementado debido a la crisis económica.
3. El proceso de conseguir el primer trabajo se ha complejizado, derivado de fenómenos como la precarización del empleo, falta de estabilidad laboral, el outsourcing, el trabajo informal o el trabajo remoto.
4. Los egresados enfrentan el fenómeno de sobre cualificación, entendida como la discrepancia entre el nivel educativo de un empleado y el nivel requerido para el puesto de trabajo que ocupa (Cerdeira & Touya, 2021).

El concepto de becoming, llegar a ser o devenir en profesional

El *becoming* (devenir) es un proceso iterativo y evolucionario a través del cual los individuos desarrollan un sentido del *yo profesional*, un sentido de identidad profesional. Así, el llegar a ser un profesional no se limita a la adquisición de conocimientos y habilidades dentro de entornos educativos formales que luego se aplican en el lugar de trabajo, y todo lo anterior apoya la construcción de una identidad profesional. La identidad profesional es multidimensional e incluye no sólo la identidad individual y colectiva situada en prácticas profesionales específicas sino también la identidad provisional, una especie de ensayo de un yo profesional. Además, este yo profesional es un fenómeno en constante cambio. Cuando la identidad profesional se conceptualiza como un *llegar a ser*, se destaca la naturaleza evolutiva del *yo profesional*. Por esta razón el llegar a ser es consistente con las nociones de aprendizaje permanente (Scanlon, 2011).

Llegar a ser un profesional consiste en desarrollar una identidad individual, junto con una identidad colectiva (Cerulo, 1997), que requiere negociación y re-negociación durante toda la vida. El constructo denominado *becoming*, que hemos traducido como *llegar a ser*, es una metáfora útil para comprender el proceso de aprendizaje de los profesionales. Para Hager y Hodkinson (2011), la metáfora del aprendizaje como "llegar a ser" permite:

1. Comprender el aprendizaje profesional tanto desde la perspectiva de la situación de aprendizaje como desde la perspectiva de la persona que aprende.
2. Comprender tanto el aprendizaje continuo y rutinario de los profesionales experimentados como el aprendizaje de un profesional recién integrado al campo laboral.
3. Combinar el aprendizaje formal e informal en el proceso de comprensión del aprendizaje profesional.

A los empleadores les preocupa que los profesionales sigan aprendiendo durante toda su vida laboral ya que, actualmente, las prácticas de todas las profesiones están cambiando de forma acelerada. Así, los profesionales necesitan mantenerse actualizados para poder realizar su trabajo con eficiencia y para legitimar su membresía en organismos o asociaciones profesionales las cuales avalan sus conocimientos y experiencias. Generalmente, el aprendizaje profesional continuo, a menudo, se basa en constancias de asistencia a actividades de aprendizaje o de certificación formal; sin embargo, la investigación ha obtenido evidencia de que el aprendizaje en el trabajo es cotidiano, esencialmente informal e inherente a la práctica diaria. Además, generalmente, los profesionales no llegan a reconocer la mayor parte de este aprendizaje, ya que conforme aprenden, dicho aprendizaje pasa a formar parte de ellos, de sus hábitos. Entonces, ¿cómo puede la metáfora del aprendizaje como *becoming* (devenir) apoyar la comprensión de ese aprendizaje profesional rutinario, de manera que este conocimiento pueda informar mejor acerca de las medidas para fomentarlo, apoyarlo y mejorarlo? El concepto de *becoming* contribuye a dejar en claro que el aprendizaje, la práctica y la disposición hacia el trabajo son fenómenos continuos y que están en constante construcción (Hager & Hodkinson, 2011).

El aprendizaje en los lugares de trabajo puede entenderse como un proceso de llegar a ser que puede y, a veces, debe estudiarse a diferentes escalas: investigaciones a gran escala que cubren períodos cortos de tiempo cortos o investigaciones de menor escala que analizan períodos de tiempo mucho más largos.

El aprendizaje profesional tiene lugar mediante las interacciones entre el aprendizaje individual y las culturas de aprendizaje de los lugares de trabajo. Así, de acuerdo con Hager y Hodkinson (2011), el uso de la metáfora del *becoming* para comprender el proceso de aprendizaje de un profesional tiene varias implicaciones importantes para la práctica, entre ellas:

1. Mejora las culturas de aprendizaje. Una forma común de ampliar las oportunidades de aprendizaje en el trabajo es a través de cursos cortos, que a menudo se imparten en el lugar de trabajo o cerca de él. Sin embargo, su utilidad depende de que los trabajadores valoren positivamente dichos cursos. Además, el aprendizaje requiere de que exista sinergia entre los integrantes de una organización y que se minimicen los conflictos.
2. Apoya el aprendizaje individual. Requiere de la creación de retos y oportunidades para aprender en el trabajo. Es importante la orientación y el apoyo personalizado, en el trabajo o fuera de él. La probabilidad de éxito se incrementa si el apoyo se centra en los intereses de la persona que está aprendiendo.
3. Mejora el aprendizaje asociado con las etapas de transición. Es importante centrar el aprendizaje en las etapas de transición que existen en el trabajo. Por ejemplo, en el caso de los profesionales en programación informática el aprendizaje debería considerar las etapas de transición de programador en entrenamiento a programador junior, de programador junior a senior, o de programador senior a líder de proyecto. Es importante brindar apoyo y orientación personalizados para mejorar el aprendizaje transicional. Dicho apoyo podría brindarse en o fuera del lugar de trabajo, antes y después de la transición, y podría ser formal o informal.

Capítulo 3. Metodología

“Como la matemática o la música, la etnografía constituye una de esas raras vocaciones auténticas. Uno puede descubrirla en sí mismo, aunque no se la hayan enseñado.” Claude Lévi-Strauss (1988)

Introducción

En este capítulo se incluye información sobre el tipo de investigación desarrollada, así como elementos involucrados durante los procesos de obtención, procesamiento y análisis de los datos empíricos que sustentan las conclusiones de la tesis. En primer lugar es importante subrayar que esta investigación es cualitativa, exploratoria, descriptiva y transversal. El diseño incluye un estudio de caso, el cual está integrado por un solo actor, analizado a un micro-nivel (Swanborn, 2010). Por otra parte, la recolección de la información y parte del análisis se llevó a cabo utilizando un método autoetnográfico.

De acuerdo con Taylor y Bogdan (1994), con el término *metodología* se designa un modo sistemático de enfocar los problemas y buscar respuestas. La metodología en las ciencias sociales hace referencia a cómo debe proceder el investigador para realizar un tipo particular de investigación. Es el examen filosófico de suposiciones y principios; así como del proceso de justificación de técnicas y procedimientos (Schwandt & Gates, 2017).

Este trabajo se abordó desde un enfoque cualitativo, el cual se caracteriza porque la información recolectada consiste principalmente en palabras que expresan ideas o significados, aunque la información puede presentarse en forma de imágenes, dibujos, fórmulas, gestos, etcétera. La palabra *cualitativo* hace referencia a un énfasis en las cualidades o características de entidades, en sus procesos y significados (Duran, 2015). La investigación cualitativa se utiliza para comprender las experiencias y situaciones humanas, así como las culturas, creencias y valores de los individuos. La investigación cualitativa es útil para explorar fenómenos complejos que son difíciles de medir con estudios cuantitativos (Kalu & Bwalya, 2017).

La investigación cualitativa es naturalista, porque estudia los fenómenos en ambientes naturales; además es interpretativa, pues intenta encontrar sentido o significado a la información que proviene de un fenómeno. En una investigación cualitativa, un objetivo general consiste en identificar patrones de significado. La información obtenida en una investigación cualitativa tiene la finalidad de comunicar ideas y significados. La investigación cualitativa busca responder preguntas del tipo: ¿Qué piensa la gente sobre un fenómeno como la falta de agua, la gentrificación, la calidad educativa, las dificultades para acceder a la universidad o para conseguir empleo?,

¿cómo viven o experimentan las personas un cambio en sus hábitos y costumbres?, ¿cómo se sienten las personas ante los cambios que se generan en su entorno?, ¿cómo es la participación de las personas en actividades tales como campañas políticas, votaciones, actividades religiosas, actividades de consumo o de esparcimiento? (Nava et al., 2013).

De acuerdo con Denzin y Lincoln (2005) un estudio cualitativo es un conjunto de prácticas interpretativas que nos permiten visualizar al mundo, convirtiéndolo en una serie de representaciones, incluyendo notas de campo, entrevistas, conversaciones, fotografías, grabaciones, etcétera. La investigación cualitativa adopta un enfoque interpretativo, de forma que los investigadores buscan dar sentido e interpretar los fenómenos de interés en términos de los significados que le dan los actores involucrados. Lo anterior implica tomar una postura teórica *fenomenológica*, en contraposición a una postura positivista, la cual se buscan los hechos o causas de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos (Taylor & Bogdan, 1994). Desde la perspectiva fenomenológica se busca entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante. La investigación cualitativa busca descubrir y describir narrativamente lo que hacen determinadas personas en su vida cotidiana y lo que sus acciones significan para ellos (Erickson, 2017). El fenomenólogo busca desarrollar comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación participante, la entrevista en profundidad, entre otros, los cuales generan datos descriptivos (Taylor & Bogdan, 1994).

Para Kazdin (2021), la investigación cualitativa es una aproximación a la experiencia humana centrada en: (a) narrativas, (b) descripciones, (c) interpretaciones, (d) contextos y significados. El objetivo general de la investigación cualitativa es describir, interpretar y comprender los fenómenos de interés. El proceso para lograr este objetivo consiste en estudiar y analizar con profundidad la experiencia contextualizada de los participantes, y transmitir cómo esa experiencia se siente, se percibe, y el significado que tiene para aquellos cuya experiencia se está describiendo. En la investigación cualitativa se consideran las variables relacionadas con un fenómeno en contexto, tratando de capturar todas las posibles influencias y articulaciones, es decir la complejidad del fenómeno en su *medio natural*. La investigación cualitativa busca comprender la acción y la experiencia y, por lo tanto, debe abarcar ampliamente la forma en que funcionan las cosas en contexto (afecto, cognición, comportamiento) y luego ofrecer descripciones detalladas de las variables y sus interrelaciones (Kazdin, 2021). En esta línea de ideas, de acuerdo con Nava et al. (2013) las características de la investigación cualitativa son:

1. Es inductiva, es decir, va de lo particular a lo general.
2. Es holística; es decir, considera a la persona como un todo.
3. Es una actividad humanista.

4. Se acepta que todas las perspectivas son valiosas.
5. Se acepta que el investigador influye sobre el fenómeno que estudia.
6. Se intenta comprender a las personas con base en su propio marco de referencia.
7. Aunque el investigador intenta apartar sus propias creencias, estas son un punto de referencia para comprender el fenómeno que se estudia.
8. La validez de la investigación se asocia con los procedimientos de recolección de la información.
9. Todos los escenarios y personas son dignos de estudio.
10. La actividad de investigación se conceptualiza como un arte.
11. Profundiza en el análisis de los fenómenos.
12. Se orienta a la identificación de significados.

La investigación cualitativa es multimetódica. El uso de múltiples métodos (triangulación) tiene la finalidad de obtener una comprensión profunda del fenómeno de interés y constituye una alternativa de validación que añade rigor, extensión, complejidad, riqueza, y profundidad a la investigación (Duran, 2015).

La realización de un estudio cualitativo requiere de la explicitación de suposiciones que sostiene el investigador, respecto de su visión del mundo. También incluye la adopción de un soporte teórico y mecanismos de indagación respecto de los significados que las personas le atribuyen a sus experiencias. Los procedimientos para la obtención de información son los principales factores que influyen en la calidad y confiabilidad de la investigación. Finalmente, se requiere que el investigador informe por escrito sobre sus reflexiones e interpretaciones del fenómeno, para comunicar a la comunidad científica cómo se ha incrementado el conocimiento sobre el tema y someter los resultados a una evaluación y crítica de la sociedad (Creswell & Poth, 2007). Entre los principales supuestos que es necesario explicitar en una investigación cualitativa destacan los supuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos.

1. Fundamentos o supuestos ontológicos. Se refieren a la visión de mundo que sostiene el investigador, el concepto de realidad-realidades, a su dinámica y complejidad, en la que subyace el proceso de investigación y del que dependerá el tipo de problemas que se plantean, la perspectiva desde la cual se les aborda y la forma en que se trata de buscar respuestas.
2. Fundamento o supuestos epistemológicos. Se refiere al modelo de relación que seleccione el investigador para relacionarse con lo investigado. Es decir, la forma en que sobre la base

de determinados principios se adquiere el conocimiento. Desde la investigación cualitativa se busca minimizar la distancia o separación objetiva entre el investigador y aquéllos a quienes estudia para lo cual quien investiga interactúa con las personas observándolas por un período prolongado, viviendo o colaborando con ellas.

3. Fundamentos o supuestos metodológicos. Se refieren a la forma en que enfocamos los problemas, interrogantes o situaciones y les buscamos las respuestas. También comprende el procedimiento, la identificación y selección de las fuentes de donde vamos a obtener la información que buscamos, las técnicas e instrumentos de recolección y de análisis de los datos. Es el modo en que podemos obtener los conocimientos de la realidad que investigamos (Duran, 2015).

Características de la investigación exploratoria y descriptiva

De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), la investigación exploratoria se utiliza para abordar temas o problemas, poco estudiados, lo cual implica que se conoce poco respecto del fenómeno de interés. Este tipo de estudios tienen la finalidad de familiarizar al investigador con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información que puede ser valiosa para futuras investigaciones, entre ellas cómo es el comportamiento general del fenómeno o cuáles son algunas de las variables involucradas o que pueden tener relevancia para comprender por qué el fenómeno se comporta como lo hace. Esta investigación se utiliza, particularmente, cuando hay poca información respecto del fenómeno que se analiza, lo cual corresponde en el problema de investigación de este trabajo, el cual consiste como se lleva a cabo el proceso de aprendizaje en la práctica de un asesor digital, para quien el trabajo es su primer empleo formal después de haber egresado de la licenciatura.

Por otra parte, en los estudios descriptivos se busca detallar cómo son o cómo se manifiestan ciertos fenómenos situados en un contexto específico (Hernández-Sampieri et al., 2014). En este tipo de trabajos se busca especificar las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos. Se busca identificar cuáles variables o características son relevantes sin interesarse por las relaciones entre dichas variables.

¿Qué es un estudio de caso?

No existe una visión única de lo que es un *estudio de caso* o de lo que constituye un *caso* en las ciencias sociales, ya que las formas en que se define y emplea varían considerablemente entre disciplinas y campos de estudio. Además, en general, las técnicas de investigación que

pueden emplearse al servicio del estudio incluyen métodos tanto cualitativos como cuantitativos (Schwandt & Gates, 2017). En la comunidad de investigación educativa, un estudio de caso hace referencia a un tipo de investigación denominada *intensiva*, en la cual el investigador se enfoca en uno o en unos pocos ejemplos específicos del fenómeno que le interesa estudiar, los cuales se analizan a profundidad. Cada ejemplo se estudia como parte de su contexto específico y en gran detalle. Esta aproximación intensiva puede proporcionar ideas tentativas acerca del comportamiento del fenómeno social que se estudia, a partir del conocimiento del evento, persona, organización o país específico que constituye el caso (Swanborn, 2010).

Un estudio de caso involucra un examen profundo de una sola o algunas pocas personas. El objetivo de un estudio de caso es proporcionar una descripción completa y precisa del caso. Un estudio de caso busca describir, detalladamente, el fenómeno de interés enmarcándolo en el contexto donde sucede. Los estudios de caso analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, validar o refutar hipótesis y desarrollar alguna teoría. Los estudios de caso requieren de la recolección de altos volúmenes de información empírica, de modo que las conclusiones están basadas en un conjunto amplio y detallado de datos (Marczyk et al., 2005). Así, un estudio de caso constituye una forma adecuada de responder preguntas amplias de investigación, al proporcionarnos una comprensión profunda de cómo se desarrolla un fenómeno social a partir del análisis de un ejemplo concreto (Swanborn, 2010).

De acuerdo con Kazdin (1982) en un estudio de caso: (a) se analiza de forma profunda e intensiva a un individuo, familia, grupo, institución u otro nivel que pueda concebirse como una unidad; (b) la información es detallada, completa y, por lo general, los resultados se expresan de forma narrativa; (c) se enfatiza en la transmisión de los matices del caso, incluidos contexto, influencias externas y detalles idiosincrásicos especiales. El diseño de investigación basado en estudios de caso no es nuevo, Wilhelm Wundt, el iniciador de la psicología moderna consideraba que la investigación a profundidad de uno o unos pocos sujetos es adecuada para entender las sensaciones y percepciones (Entwistle, 2018).

Por otro lado, para Stake (2005), cuando una investigación está basada en un estudio de caso, se toma una decisión con respecto a qué estudiar no sobre cómo estudiarlo (cualitativa o cuantitativamente). Un médico estudia a un niño porque el niño está enfermo. Los síntomas del niño tienen un carácter tanto cuantitativo (temperatura, presión arterial) como cualitativo (coloración de la lengua, tipo de malestares). Los registros del médico respecto del estado de salud del niño son más cuantitativos que cualitativos. El trabajador social estudia al niño porque padece negligencia parental. Los *indicadores* de la negligencia parental tienen un carácter tanto cuantitativo (grado de desnutrición) como cualitativo (signos o señales de maltrato). Los registros formales que mantiene el trabajador social son más cualitativos que cuantitativos, así que la elección de un estudio de caso no determina si la investigación es cuantitativa o cualitativa.

Etnografía y autoetnografía

A finales del siglo XIX, los antropólogos comenzaron a utilizar el término *etnografía* para referirse a relatos descriptivos de las formas de vida de grupos de personas que habitaban en las colonias de las potencias en esa época; los cuales intentaron mejorar la calidad de la información y la exhaustividad de la descripción de los viajeros. Entre los primeros trabajos que utilizaron el término auto etnografía se pueden citar los artículos *What do people do? Dani auto-ethnography* (Heider, 1975) y *Auto-ethnography: Paradigms, problems, and prospects* (Hayano, 1979).

La palabra etnografía, proviene de las palabras griegas *graphein*, un verbo que significa escribir, y *ethnoi*, un sustantivo plural para las personas que no eran griegas (tracios, persas, egipcios, etcétera), el cual conlleva un sentido peyorativo. Así, con base en sus raíces etimológicas, y su uso inicial en el siglo XIX, la mejor definición de etnografía es *escribir sobre otras personas* (Erickson, 2017).

La autoetnografía es un método de investigación que usa la experiencia del investigador para describir o criticar creencias, experiencias y prácticas culturales. Las historias autoetnográficas son demostraciones artísticas y analíticas de cómo llegamos a conocer e interpretar las experiencias culturales (Adams et al., 2015). Estas historias se narran escribiendo en primera persona. En un trabajo autoetnográfico el investigador se involucra en una autoreflexión rigurosa para identificar e interrogar a las intersecciones entre el *sí mismo* y la sociedad.

La autoetnografía da cabida a relatos personales y autobiográficos, así como a las experiencias del investigador (Blanco, 2012). De acuerdo con Ellis et al. (2015), la autoetnografía es un enfoque de investigación y de escritura que busca describir y analizar sistemáticamente (grafía) la experiencia personal (auto) con el fin de comprender la experiencia cultural (etno). En la autoetnografía se reconoce que la experiencia personal del investigador influye en el proceso de investigación, se reconoce la subjetividad, la emocionalidad y la influencia del investigador en su trabajo, en lugar de ocultar estas cuestiones o pretender que no existen.

La autoetnografía se basa en una perspectiva epistemológica en la cual se considera que la vida individual puede dar cuenta de los contextos en los que una persona se desenvuelve, así como la época histórica durante la cual vive y experimenta el mundo (Blanco, 2012).

La autoetnografía es un método cualitativo. La investigación cualitativa se enfoca en intenciones, motivaciones, emociones y acciones humanas. La autoetnografía proporciona un método para explorar, comprender y escribir a partir de, a través de y con experiencias personales en relación con y en el contexto de las experiencias de otros (Adams et al., 2015).

En la autoetnografía la narrativa del autor se describe usualmente en primera persona, es la exploración de la propia vivencia en un entorno que involucra contexto y época. Para Ellis

y Bochner los textos autoetnográficos son altamente personalizados, textos reveladores en los cuales los autores cuentan relatos sobre su propia experiencia de vida, relacionado con lo cultural.

Haciendo referencia a Blanco, 2012 podemos entender entonces que la autoetnografía nos ayuda a comprender la existencia de historias basadas en una misma época y en un mismo contexto pero que pueden tener un punto de vista totalmente diferente al ser escritas de manera individual por diferentes personajes, un ejemplo claro de ello lo podemos encontrar en la película "historias cruzadas", Es en grandes rasgos las historias que se recopilan a través de entrevistas a personas afroamericanas, es decir son casos particulares de mujeres que nos cuentan su propia historia en la que el contexto se basa en la época donde la gente blanca tenía como sirvientes a las personas de color, al ser sirvientas, las personas de color tenían acceso a conocer de forma cercana la vida de los blancos a los que les servían, pero estos no les daban un buen trato a ellos, pues tenían todas sus cosas aparte y se les pagaba una miseria por la carga enorme de trabajo, no obstante con ellos, ellas eran las encargadas de educar a los hijos de los blancos, en un momento de desesperación ellas acceden a dar las entrevistas lo cual genera historias autoetnográficas que dan apertura a la escritura del libro "Historias Cruzadas".

Instrumentos y proceso de recolección de la información

Dado que esta investigación es un trabajo autoetnográfico, la información proviene de las propias experiencias del autor de la investigación. Por la razón anterior, esta fue la primera sección que se escribió, con la finalidad de evitar, en la medida de lo posible que estos datos estuvieran influenciados por los aprendizajes derivados de la revisión de la literatura y de aquellos artículos mediante los cuales se estructuró el marco conceptual del trabajo. La decisión anterior también tuvo la finalidad de que permanecieran en la narrativa los aspectos contextuales y emocionales asociados con el proceso de aprendizaje y de adquisición de una identidad profesional y pertenencia a la organización de la que el autor forma parte.

Parte de la información se recolecto realizando entrevistas informales a los propios compañeros de trabajo del autor de la investigación, no solo compañeros del mismo puesto, si no también a aquellos que se encuentran dentro de la sucursal, como cajeros, ejecutivos y director de sucursal, para esto solo se pudieron hacer anotaciones al término de cada entrevista sobre las actividades que cada papel desempeña. Por otro lado, la institución cuenta con un *campus*, el cual es una plataforma digital que contiene modelos de venta sobre cada producto que, como banca comercial, oferta, los cuales desglosan a detalle los beneficios y características de cada uno. De igual manera, los cursos que nos proporciona la institución al ingresar, como parte de su planta de empleados, fueron parte fundamental para poder obtener información que se relata en la tesis.

También se cuenta con manuales que envían a los colaboradores por mes, los cuales contiene la información detallada de las metas que durante ese mes tienes como objetivo, así como, el incentivo económico que tendrán y los productos que en ese mes tienen mayor carga de puntuación para el tablero de desempeño, así como los lineamientos a los que se tiene que cumplir para ser acreedor del pago que incentiva tus ventas por mes

Por otro lado, las experiencias que otros compañeros han adquirido lo largo de su estancia en la institución y que formaron parte de mi formación como Asesor Digital fueron pieza fundamental para poder redactar fragmentos de información que se plasmó, así como los conocimientos y experiencias que he ido adquiriendo al pasar del tiempo como Asesor Digital y que se ven plasmadas de forma textual en la tesis.

Haciendo referencia a Blanco, 2012, el trabajar en una institución de la banca comercial, va generando cambios constantemente en la oferta de sus productos, metas que cada colaborador tiene asignadas, así como responsabilidades y actividades que se pueden modificar mes con mes, es decir, nos encontramos en contextos diferente para desenvolvernos al incorporarnos a la institución financiera y experiencias de formación que son personales en corporación con las experiencias de otros compañeros.

Capítulo 4. Resultados

“The learning challenges that we all face in and through work. . . require of us not simply that we learn new techniques, or new ideas or new practices. They call upon us to change or at least to widen the very frameworks through which we interpret the world. They demand of us, in effect, that we become different kinds of human being.” (Barnett, 1999)

Introducción

En este capítulo se describe el proceso que siguió el autor de esta tesis para llegar a ser un asesor digital en una institución de la banca comercial en México. La narrativa se estructura con base en las fases más relevantes del monomito, con la finalidad de hacer atractiva la presentación de los datos empíricos. El objetivo de esta sección es mostrar cómo se lleva a cabo el proceso cultural de aprendizaje para el trabajo, con base en el análisis de un caso, el cual está integrado por un solo actor, y se analiza a un nivel micro (Swanborn, 2010). Esto es, se busca entender los retos y variables que influyen en el aprendizaje, en un contexto laboral, correspondiente a un Asesor Digital, egresado de una licenciatura en matemáticas aplicadas. En primer lugar, se describen las funciones de un Asesor Digital y, posteriormente, se narra el proceso para conseguir el empleo, recibir la formación inicial para desempeñar las funciones asociadas con el puesto y obtener la definitividad, posterior a las fases de entrenamiento y de prueba.

¿Qué es un asesor digital?

El *Asesor Digital* es el primer contacto que tiene el cliente al llegar a la sucursal de banca comercial (BBVA), con la finalidad de asesorarlo sobre las operaciones y los tramites que se pueden realizar en dicha sucursal. El Asesor Digital está capacitado para brindar información precisa sobre cada tramite que se puede realizar en una sucursal bancaria, así como brindar la orientación necesaria para el uso de canales digitales tales como la aplicación, así como el portal del banco. Un Asesor Digital está capacitado para proporcionar información sobre productos que adquieren los clientes, ya sea prestamos personales y de nómina al igual que la lectura de las tablas de amortización y brindar la explicación sobre las tasas de interés, de igual manera para la contratación de tarjetas de crédito y el correcto uso de ellas.

Desde el primer contacto que se tiene con el cliente, el Asesor Digital es vendedor y promotor de la institución, la experiencia que se brinda no sólo asegura un buen índice de recomendación, sino oportunidades de venta y referenciación para el logro de los objetivos comerciales de la sucursal. El Asesor digital tiene la habilidad, con ayuda de los cursos que recibe, de proporcionar información sobre los seguros que la institución maneja, sobre cada cobertura y las ventajas de contratar un seguro con la misma, ya sea de auto, de vida, de hogar, salud o una meta segura (es decir un ahorro que el cliente puede realizar sobre el cual obtendrá ganancias a un determinado tiempo), así como seguro para estudios universitarios, que en un futuro facilitará los gastos que un estudiante tiene al entrar a la universidad. Por otro lado, el Asesor Digital está capacitado para entender las tasas de interés de los distintos préstamos que puede obtener algún cliente del banco, las situaciones que pueden poner a un cliente en un estatus negativo al intentar tramitar un crédito o tarjeta de crédito (Tdc), así como la habilidad de interpretar el historial crediticio de un cliente y brindarle la información de forma precisa para que este conozca la posición que tiene en su historial crediticio y la capacidad que tiene de pago para no caer en un estado moratorio.

Dentro de las actividades que un Asesor Digital realiza también está tener conocimiento de los incentivos a los que puede acceder al realizar su trabajo. Dentro de los productos que a un Asesor Digital se le piden por meta, está la instalación de la app BBVA México, actualización de consultas del *Buró de Crédito*, actualización de correos por medio de la app, Apertura de cuentas digitales de nivel básico, Portabilidad (Recepción de nóminas de otros bancos), Creación de planes de ahorro por la app, entre otros, de estos productos hay unos sobre los cuales se tiene un incentivo conocido como GanaMás, dentro de estos incentivos el Asesor Digital maneja tres pisos, está el piso bajo, piso medio y piso alto, esto nos ayuda a saber cuánto es el incentivo económico que vamos a recibir a los 45 días del mes siguiente, es decir que si yo vendo en enero, la productividad que yo tenga en enero me la pagan en marzo.

Para tener un panorama más desglosado de esto, voy a tomar como referencia el mes de septiembre del año 2023 sobre mi propio tablero, por un lado, para que un Asesor Digital pueda tener derecho al pago de GanaMás en todos los casos se tiene que cumplir con el mínimo del indicador, se paga por pisos y cada uno tiene una tarifa o pago directo que se especificará en cada producto, por otro lado las referencias de TdC se contabilizan mediante un proceso diario de registro, pero estas no forman parte del tablero del Asesor Digital hasta este mes que se toma como referencia.

Como se mencionó anteriormente, hay muchos productos que se le solicitan a un Asesor Digital en su tablero; sin embargo, dos tienen mayor relevancia en cuanto al pago de Gana+. La siguiente tabla muestra la actividad que se tuvo durante el mes de septiembre, en ella podemos observar los indicadores que se tienen, si observamos dentro del tablero no solo es importante la venta, si no igual las transacciones de operaciones para realizar pagos que se tiene que hacer en las practicajas de la sucursal, así como la impresión de estados de cuenta, esto tomando en

Tabla 7.1: Incentivos más relevantes.

Producto	Tipo	Canal o pago	tarifas (\$)			pisos (\$ en miles)		
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
App BBVA	Asesoría	Asesoría Digital	20	27	32	80	96	112
Efi Digital	Monto por rango de \$15000	Asesoría Digital	82	113	144	253.7	301.25	348.8

consideración que se tiene ese epígrafe por la sostenibilidad que el banco debe de tener y las medida que toma para banco con el medio ambiente, de igual manera observamos productos que se nos piden como correo electrónico, buró, plan que son planes de ahorro que los clientes activan en su app, las cuentas digitales y el *pay* que es la activación del pago con celular desde la app.

Figura 7.1: Tablero septiembre 2023.

Epigrafe	Fecha	Vta. Original	Cancelaciones	Real Estanco	Ppto. Estanco	Logro Estanco
Servicios						
- Irene		-	0.00	-	-	0.00%
15 Transacciones CIE	30/09/2023	1.00		1.00	1.00	98.71%
15 Transacciones Servicing	30/09/2023	1.00		1.00	1.00	98.37%
10 Sostenibilidad Reimpresión Edo. Cta.	30/09/2023	1.00		1.00	1.00	77.32%
15 Portabilidad	29/09/2023	-	0.00	16.00	11.00	145.45%
20 EFI Digital	30/09/2023	-	0.00	376.41	275.00	136.88%
10 App BBVA	30/09/2023	-	0.00	167.00	83.00	201.20%
10 Cuenta Digital	29/09/2023	-	0.00	49.00	33.00	148.48%
10 Altas Buro	30/09/2023	-	0.00	53.00	32.00	165.63%
10 Actualización e-mail en Glomo	29/09/2023	-	0.00	35.00	20.00	175.00%
10 BBVA Plan	30/09/2023	-	0.00	4.00	4.00	100.00%
0 BBVA Pay	30/09/2023	-	0.00	12.00	9.00	133.33%
5 AACC Portabilidad	29/09/2023	-	0.00	16.00	11.00	145.45%
5 AACC EFI Digital	30/09/2023	-	0.00	376.41	275.00	136.88%

Como podemos observar en la tabla anterior, hay dos indicadores que nos marcan. Primero, el real estanco que es la actividad total que se logra colocar, de manera individual, durante el mes correspondiente. En este caso, la actividad real que logré colocar durante el mes de septiembre, en cada indicador y el ppto. estanco, es el presupuesto meta que se pide de manera individual, durante el mes en el que se esté trabajando; en este caso, durante el mes de septiembre.

De los productos que sí corresponden al pago para GanaMás son: (a) la app BBVA, (b) portabilidades, (c) Efi digital y (d) las referencias de Tarjetas de Crédito que realizamos con los ejecutivos. En la tabla de incentivos se manejan 3 pisos: (1) el piso bajo, (2) el piso medio y (3) el piso alto. La forma de interpretar el pago es el siguiente: tomando como referencia la app BBVA, si observamos el piso bajo, nos están pidiendo 80 aplicaciones; es decir; que a partir de la aplicación 81 y hasta la aplicación 96, que es el número a partir de la cual se empieza a considerar

el segundo piso para el rubro de aplicación, cada una se paga en 20 pesos. Es decir, que si yo realizo 96 aplicaciones me pagarían 16 aplicaciones en piso bajo, es decir 16 aplicaciones pagadas cada una a \$ 20 lo cual nos otorgaría \$320 de pago en el Gana + de aplicaciones en piso bajo. Ahora, a partir de la aplicación 96 y hasta 112 cada aplicación me la pagan en \$27 es decir 16 aplicaciones pagadas en \$27 en total serian \$432 y a partir de la aplicación 113 cada una me la pagan en \$32.

Si observamos en la actividad que realicé en el mes de septiembre, tengo un total de 167 aplicaciones, es decir que en el pago de las aplicaciones se suman los \$320 del piso bajo, los \$432 del piso medio y del piso alto tenemos un total de 55 aplicaciones cada una pagada en \$32 es decir un total de \$1760 del piso alto, por lo tanto de aplicaciones recibí un total de \$320 + \$432 + \$1760 = \$2512 como pago de Gana + correspondiente a la app BBVA en el mes de septiembre.

Por otro lado está el *Efi digital*, que es el préstamo que se toma de la tarjeta de crédito y se va a un plazo de 12 y hasta 36 meses con la tasa de interés correspondiente, como podemos observar en la tabla de incentivos, el Efi se paga por rangos de \$15000, es decir si observamos en el mes de septiembre se tenía una meta de \$275000 de Efi, sin embargo se logro colocar un total de \$376000.41, por un lado podemos observar que el Efi nos lo empiezan a pagar en tarifa baja a partir de \$253000.7 y hasta \$301000.25 es decir que tenemos 3.17 rangos de \$15000 pagados en \$80 así serian \$253.6 si realizamos un total de \$301000.25, por otro lado tenemos que para el piso medio se paga en el rango que va de \$301000.25 y hasta \$348000.8 por rangos de \$15000 en \$90 es decir tenemos un total de 3.17 rangos de \$15000 pagados en \$90 cada uno con lo cual tenemos un total de \$285.3 por otro lado para la tarifa alta se pagan a partir de \$348000.8, la meta que logré colocar en ese mes fue de \$376000.41 es decir un total de 1.84 rangos de \$15000 pagados como tarifa en piso alto en \$112, así se obtuvo un monto de \$206.15, por lo tanto juntando el monto de los tres pisos se ve reflejado un pago de Gana+ para ese periodo de $\$253.6 + \$285.3 + \$206.15 = \745.05

Como ya vimos de la app BBVA y del Efi Digital recibimos un monto de $\$2512 + \$745.05 = \$3257.05$, adicionado a esto tenemos las referencias de TdC que realizamos con cada ejecutivo, cada referencia que yo realice se me incentiva con \$100, es decir, yo en el mes de septiembre hice un total de 13 referencias de TdC, por lo cual se me incentivó con un total de \$1300, por lo tanto el pago de GanaMás total que recibí en ese mes fue de $\$3257.05 + \$1300 = \$4557.05$, adicional al sueldo base que se tiene en el puesto en el que me encuentro.

El mundo ordinario

En junio del 2022 tuve la dicha de poder concluir los créditos de la licenciatura. Cuando me encontraba cursando los últimos meses de la carrera, no pasaba por mi mente el momento

en el que tenía que enfrentarme al mundo laboral, o a la toma de decisiones que englobaban el seguir estudiando o adentrarme al mundo laboral. Sin embargo, los últimos meses que pasé en la universidad fueron de lo más extraordinario pues habíamos pasado por casi dos años de pandemia en el que nos enfrentamos al gran reto de tomar clases a distancia, de estar encerrados en nuestra casa o en mi caso como estudiante pasar la mayor parte del día encerrado en mi cuarto donde solo estaba yo, mis libros, mi computadora y muchas veces que salían a través de mi computador cuando discutíamos sobre algún tema, aunque en la mayoría de las veces todo era silencio porque no había mucha opinión o discusión entre nosotros.

Durante el tiempo que estuve tomando clases virtuales a causa de la pandemia, tuve que regresar a mi casa, pues cuando asistía a clases presenciales vivía cerca de la universidad en un cuarto foráneo, el tener que adaptarme nuevamente a estar en casa con toda mi familia no fue tan fácil pues yo me había vuelto muy independiente y me había acostumbrado a estar solo en mi cuarto, de igual manera el adaptarme a tomar clases de forma virtual fue todo un reto, pues no era lo mismo tomar clases presenciales donde podía tener interacción con los profesores de manera más directa, en muchas ocasiones me quedaba con muchas dudas pues no lograba entender todo, ya que el internet fue una limitante igual para poder tomar las clases de manera virtual, muchas veces la interrupción familiar fue un factor que intervino en las clases y a la hora de estar estudiando o repasando una clase.

Recuerdo que la reincorporación a las clases fue todo un reto, pues teníamos aún el miedo de contagiarnos de la COVID-19, pues para los que tuvimos la desdicha de padecerlo fue un virus muy fuerte. Sin embargo, no pasó mucho tiempo para pudiéramos adaptarnos al nuevo estilo de vida, en el que tomábamos clases y no teníamos contacto físico entre nosotros, pero el simple hecho de poder ver a mis compañeros y doctores impartir las clases provocaban en mí tantas emociones añadido a esto el hecho de saber que eran los últimos meses que formaría parte de este gran reto que tomé al entrar a la licenciatura.

Durante este último semestre tuve la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en el área de psicología de la UAEH. No realicé muchas actividades relacionadas con la carrera; sin embargo, tuve la fortuna de asistir a conferencias impartidas por psicólogos sobre la ansiedad y el estrés que puede provocar el estudio; así como el hecho que los futuros egresados tendríamos que enfrentar el mundo laboral. Una de las cosas que se me quedó muy grabada fue la recomendación de ser una persona resiliente pues, cuando se adquiere dicha característica, las situaciones y la toma de decisiones se vuelven más livianas. El hecho de tomar decisiones ya no provocan ansiedad o temor y, sobre, todo la preparación que nos damos antes de exponernos a una entrevista o exámenes para obtener algún empleo hace que sea menos intimidante para nosotros.

Una de las actividades que me ayudaron mucho fue realizar minutas, en estas se relataba lo que en cada reunión se platicaba, los acuerdos a los que se llegaba y los resultados que en

cada plantel institucional, relacionados con cada sesión con los alumnos que solicitaba atención psicológica. Recuerdo que, a principios de mayo de 2022, empecé a sentir mucha nostalgia al saber que mi época universitaria estaba llegando a su final, pero por otro lado disfrutaba cada momento que pasaba en la universidad, cada momento que pasaba en mi cuarto de estudiante foráneo, pues sabía que pronto terminaría esa época y comenzaría algo nuevo de lo cual todavía no tenía en mente ni idea de qué era o cuál sería el siguiente paso a seguir.

Durante los dos últimos meses de la universidad traté de aprender de mis compañeros y profesores no solo conocimientos disciplinares sino también sobre la toma de decisiones y en la capacidad de resolución de problemas a situaciones de la vida cotidiana. A finales de mayo comencé a cuestionarme mucho sobre qué seguía para mí, de pronto comencé a sentir un poco de presión social por parte de mis compañeros pues la mayoría estaba enfocada en continuar con la maestría, pero en mi caso no me sentía motivado a continuar con mis estudios de maestría, mi emoción más grande era por conseguir un trabajo en un área donde pudiera hablar mucho, atender gente o estar en algún lugar donde pudiera mantenerme en constante movimiento o analizando situaciones a las cuales pudiera darles solución. Así que comencé a buscar lugares en los que pudiera desarrollar algo similar a mis expectativas y que me permitiera tener los ingresos que merecía, así como oportunidades de crecimiento en cuanto a puestos.

La llamada y el rechazo a la aventura

En julio de 2022 comencé a preguntarme aún más qué es lo que iba a realizar al concluir la licenciatura, pensaba en tomarme un año para analizar qué es lo que seguiría. Durante este periodo, continué trabajando en la óptica, donde trabajaba desde que inicié mis estudios de licenciatura. Por cuestiones personales tuve que abrir una cuenta de ahorro, acudí a una sucursal y el Asesor Digital que me recibió fue muy amable y me explicó el proceso para la apertura de la cuenta. Ahí fue cuando empecé a preguntarme cómo sería trabajar en un banco y lo que se requería para poder ingresar a una institución bancaria. Le pregunté al Asesor que me atendió cómo se podía hacer para ingresar a trabajar en el banco, para lo cual me explicó que el proceso lo podía realizar por medio de Facebook. Los siguientes días estuve investigando los puestos a los que se puede aspirar, como empleado de nuevo ingreso en un banco, e hice una comparación entre distintas instituciones bancarias para poder ver cual era mejor opción, en cuanto a las prestaciones y lo que ofrecen a los empleados, encontré una página que me ayudó a ver algunas funciones que se realizan en un banco y ciertas actividades que tienen a su cargo los Asesores Digitales.

En agosto de 2022 inicié el proceso para ingresar a trabajar a BBVA o a Santander. El proceso comenzó realizando encuestas electrónicas que estaban enfocadas a conocer mi personalidad y la forma en la que me relaciono con otras personas, la capacidad de atención al cliente

que pudieras tener y la experiencia para ofertar productos. En ese momento solo tenían vacantes para cajero en Santander, pero mi objetivo no era ese, así que me incliné más por ingresar a BBVA, pues ahí había vacantes para el puesto de Asesor Digital. Durante el proceso, empecé a tener muchas dudas e incluso me sentí un poco incapaz para el trabajo, pues me llenaba de inseguridad el hecho de nunca haber trabajado en un empleo formal y también el tiempo que tardaban en responder para saber si pasaba o no a la siguiente prueba. Durante el proceso, intenté entrar a otros lugares a trabajar pero, desafortunadamente, la falta de experiencia fue un gran obstáculo para algunos puestos a los que aplicaba.

En noviembre de 2022, me hicieron llegar un correo en el que me notificaron sobre la primer entrevista presencial para el puesto, asistí a la dirección de zona de Coacalco donde me entrevistaron para saber más a fondo la capacidad que tenía de expresión y de resolución de algunas cuestiones, no necesariamente bancarias, por ejemplo, qué postura tomaría en situaciones de vulnerabilidad si veo que a alguien lo están agrediendo, que haría si me hicieran la invitación a cometer un acto delictivo donde se verían afectados terceros, o cosas relacionadas al saber trabajar en equipo y sobre trabajar para lograr alguna meta establecida. Se me preguntó respecto a mis capacidades, destrezas y preparación académica, así como la orientación para saber a qué tipo de puesto iba a solicitar. Una de las cosas que me desanimó un poco fue ver la cantidad de personas que estaban buscando obtener el mismo puesto al que yo estaba aplicando. Durante la entrevista me surgieron bastantes dudas, pues yo tenía la idea de que las entrevistas de trabajo solo se enfocaban en ver tu preparación académica o las habilidades intelectuales que tenías; sin embargo, no fue así, ya que al término de la entrevista se nos comentó que tendríamos que estar al pendiente de los contactos que dejamos pues ahí se nos notificaría si pasábamos a la siguiente entrevista.

Durante el tiempo que restaba de noviembre y diciembre estaba muy preocupado por no obtener respuesta positiva ni negativa por parte del *Departamento de Talento y Cultura* de BBVA, el cual es el encargado del reclutamiento de las personas. Aún así, seguía enfocado en mi objetivo que era poder formar parte de BBVA. Fueron días difíciles, pero el sentimiento que genera el estar esperando respuesta para un proyecto tan importante en mi vida me daba motivación y esperanza en obtener una respuesta favorable. Durante ese tiempo aprendí a ser paciente y no caer en un círculo vicioso de desesperación, o aceptar un empleo que no fuese de mi agrado, o en el que el sueldo no correspondiera a lo que yo aspiraba.

El encuentro con el maestro

El 2 de enero de 2023 recibí uno de los mensajes mas importantes de mi vida profesional, fue el día que me confirmaron que me había formado parte de las personas seleccionadas para el trabajo que por bastante tiempo estuve buscando. El 5 de enero me presenté en la torre de

BBVA, en parque Polanco, para firmar mi contrato y formar parte de BBVA. Al principio estaba muy temeroso por no saber absolutamente nada de lo que me esperaba, tuve una semana de preparación en la cual me enseñaron cosas muy básicas sobre lo que iba a realizar en el puesto en el que me contrataron, es decir, lo que era un Asesor Digital, resumido podemos decir que somos el primer encuentro entre el cliente y la banca comercial, así como la jerarquía de la sucursal, los diferentes tipos de clientes que existen y su clasificación, así como técnicas de expresión y gesticulación, también lo que era el Irene (es el factor que mide las encuestas que contestan los clientes las cuales son calificadas de 0 y hasta 10 , que te dan una puntuación final dependiendo de la cantidad que se generan en el mes y la calificación que cada una te proporciona) y cómo podía obtener una buena puntuación.

Durante los cursos me capacitaron para poder tener habilidad a la hora de atender a los clientes, para diferenciar los tipos de clientes que existen, pues cada persona es diferente, existen clientes que son muy serios, algunos que son muy platicadores y otros que requieren explicación muy concreta sobre los tramites que están realizando, o sobre la contratación de productos. También me mostraron, a grandes rasgos, las cosas que están a mi cargo, como por ejemplo la apertura de cuentas básicas, portabilidades, actualización de aplicaciones móviles, actualización de burós y correos, así como venta de tarjetas de crédito Open Market, las cuales solo son para nuevos clientes, así como la migración de transacciones a los canales correspondientes tales como, cajero automáticos, practicajes y línea BBVA. También me informaron sobre los incentivos que me pagan extra dependiendo de las ventas y las metas a las que se logre llegar mes con mes.

El 16 de enero de 2023 fue mi primer día de trabajo en sucursal a la que me asignaron. Al llegar a la sucursal, me presenté con quien ahora es mi jefa directa, quien a su vez me presentó con la persona que estuvo a cargo de mi formación, a quien estoy profundamente agradecido pues fue la persona encargada de capacitarme junto con otro colaborador del mismo puesto, al lado de ellos fui formándome como Asesor Digital, durante las primeras dos semanas estuve en un proceso que se denomina *estar de sombra*; este proceso consiste en asignar a un compañero que ya tiene la experiencia para que te guíe durante las primeras dos semanas. Uno se encuentra al lado de él, escuchando los procesos que se realizan, aprendiendo cada tema que como Asesor Digital es necesario conocer, así como aprender a utilizar el podio que es el instrumento que sirve para asignar los turnos, aprender a utilizar el *main* que es la computadora donde se realizan actualizaciones de aplicaciones de los clientes, así como utilizar las practicajas para poder instruir a los clientes a la hora de realizar los pagos.

De igual manera me enseñaron el procesos de cómo se lleva acabo una portabilidad de nómina. Una de las cosas importantes es entender el concepto de nómina, pues muchas ocasiones hay clientes que creen que sus cuentas son de nómina, sin embargo no es así. Una cuenta de nómina es aquella que recibe pagos programados quincenalmente, catorcenalmente,

semanalmente o mensualmente por parte de alguna empresa o institución de la cual se deducen impuestos como el ISR, pago de seguros o aporte a pensiones etcétera.

Dentro del procesos de aprendizaje me enseñaron la forma en la que se mide la productividad del Asesor Digital. El primer mes de trabajo en la sucursal no tuve una meta, solo se utilizó ese periodo para aprender. Al siguiente mes que fue en febrero comencé con el 20 por ciento del presupuesto total que se maneja, cada mes me fueron aumentando un 20 por ciento hasta llegar al 100 por ciento del presupuesto total que me corresponde en la sucursal a la que estoy asignado. Ahora estas metas también dependen mucho de la zona en la que uno encuentres y de la sucursal pues en la que yo estoy al encontrarse dentro de una plaza y tener mucha afluencia de gente, las metas suelen ser un poco más elevadas que en otras sucursales.

Otra de las cosas importantes que me enseñaron mis compañeros fue la categoría entre los puestos que se pueden tener dentro de la sucursal, pues en una sucursal se encuentran los cajeros, estos se dividen en dos puestos, está el cajero B que es un cajero universal y el cajero A que es el que está un puesto más arriba que el cajero B, a diferencia de un cajero B, el cajero A está facultado para poder operar las practicajes o intervenirlas cuando llegan a tener algún error, así como realizar tareas administrativas como control de entrada y salidas de TdC, de TdD, chequeras entre otras. Por otro lado, está el jefe de cajas y el auxiliar de jefe de cajas, se encuentran también los ejecutivos, dentro de estos hay dos puestos, está el ejecutivo junior y el ejecutivo senior, y el director de sucursal, a cada uno de nosotros se nos mide la productividad que tenemos, el Irene que es la percepción que tiene el cliente de nosotros y este se mide por medio de encuestas que se hacen llegar al correo del cliente, y los *puntos Dor*, en estos puntos entra todo lo que se le mide al asesor digital y se miden trimestralmente.

Recientemente, se implementó un cambio al tablero del asesor digital. Para el año 2024 se agregó el *open market*, el cual es la solicitud de una tarjeta de crédito para primeros clientes el cual va adicionado, sin cargo de anualidad durante el primer año. Este indicador irá aumentando mes con mes, pero hasta este momento no se tiene el dato exacto de la meta que se estará pidiendo al 100 por ciento del tablero. Anteriormente, esté indicador pertenecía al tablero de los ejecutivos.

Cruce del primer umbral

Dentro del banco existe un tipo de empleado conocidos como *asesor pol*, quien es un asesor cuya función es cubrir incapacidades; es decir, no están asignados a una sucursal específica. Podría pensarse que eso no tiene gran diferencia, pues ambos trabajamos para la misma empresa y con el mismo sueldo, pero no es así, pues a diferencia de un asesor pol, el asesor que asignado a la sucursal tiene la posibilidad de ganar mas, pues cuentan con el beneficio gana+ que

ya se explicó en la sección 7. Si la sucursal bancaria ofrece servicios los días sábado, los cuales se pagan al triple, solo asesores asignados a una sucursal tienen la opción de trabajar en sábado. Lo anterior se menciona, pues cuando ya tenía que presentarme a la sucursal, yo creí que era para iniciar mi proceso como asesor pol; sin embargo, esto no fue así, tuve la fortuna de entrar asignado a la sucursal en la que estoy trabajando hasta este momento, una de las cosas a las que me tuve que enfrentar, inmediatamente, fue lograr las metas que se pedían al segundo mes de haber ingresado al banco, y enfrentarme al reto de aprender cada proceso sobre la marcha, derivado de laborar ya en mi sucursal.

Una de las cosas que al principio me resultó muy complicadas fue el tratar a los clientes, las metas me resultaban difíciles y retadoras pero el empezar a conocer a los clientes que llegaban era todo un desafío para mí, pues hay clientes que pueden llegar a ser muy complicados, problemáticos e irrespetuosos y como Asesor se tiene el lema de que *el cliente es primero*, por tal motivo uno debe de aprender a tratar y diferenciar a cada persona, hay personas que son directas a la hora de solicitar alguna cosa, con otras se tiene que recurrir al parafraseo para comprender y entender correctamente el trámite que quieren realizar. De igual manera, el hecho de entrar a trabajar a esta empresa no asegura que vayas a poder conservar el trabajo, durante los primeros dos meses te miden el desempeño y avance significativo que vas teniendo en la sucursal y el correcto aprendizaje, pero si por algún motivo no te encuentran apto para el empleo, a los dos meses te pueden desvincular del banco, cosa que afortunadamente no me pasó. A mí me renovaron el contrato por otros tres meses y al quinto mes tuve la fortuna de obtener mi contrato permanente; sin embargo, durante estos cinco meses tienes varias evaluaciones por parte del director y de tus compañeros de trabajo lo cual puede ser algo que causa cierto nerviosismo e inseguridad, pues no sabes si te darán la planta o no.

Por otro lado los compañeros de trabajo forman un equipo para poder lograr la meta que como sucursal es necesaria, sin embargo entre nosotros mismo existe la competencia sana, pues el objetivo es subir de puesto, lograr hacer más para poder tener mayores rendimientos, lo cual para un asesor que apenas va empezando es retador pues se tiene que aspirar y buscar estar en poco tiempo a la par de los compañeros que pueden llevar mucho más tiempo que tú.

Otra de las dificultades a las que te puedes enfrentar dentro del entorno laboral, no específicamente en un banco sino en general, es integrarse en una nueva comunidad, que bien te puede recibir con los brazos abiertos o no, o en algunas ocasiones podemos no simpatizar con todos por igual y también es una parte que debemos de saber controlar para no caer en provocaciones de los propios compañeros que a la larga pueden afectarnos para poder obtener una renovación de contrato, por mi parte aprendí a sobrellevar esta situación de la mejor manera posible enfocándome en lo que me correspondía realizar y dedicándome a tratar de aprender las cosas de la mejor manera posible.

La recompensa

Actualmente, llevo más de un año trabajando en el banco y ha sido todo un reto para mí, pues es mi primer empleo formal, el cual espero mantener durante muchos años y espero creciendo profesionalmente, escalando puestos en la empresa. Han sido meses complicados, pero llenos de mucho aprendizaje en cuanto al funcionamiento de un banco. He aprendido a analizar con más profundidad la personalidad de cada cliente que se acerca a la sucursal y he logrado obtener más habilidad y agilidad a la hora de actualizar alguna aplicación o expedientes básicos de los clientes.

Durante este tiempo he recibido ayuda de mis compañeros para aprender aún más de la experiencia que ellos tienen, pero también les he compartido algunas técnicas personales que he podido desarrollar para lograr una atención eficaz para los clientes, y he podido poner en práctica la habilidad de analizar con más profundidad cada situación que los clientes exponen y conjeturar soluciones congruentes que favorezcan las necesidades que se exponen sin afectar o llevar a un estado crítico al cliente.

Por otro lado también he logrado comprender la forma de ganar más dinero en los pagos de GanaMás lo cual me ha ayudado a generar economía para empezar a comprar mis propias cosas como un terreno y apoyar en la economía de la casa, y podría sonar algo que comúnmente se hace, pero gracias al trabajo al que tuve acceso he logrado estas cosas, también he podido empezar a prepararme para puestos futuros, comprendiendo cosas que son más a fondo dentro del banco, como control interno que son los encargados de ver que las normativas en cada proceso se estén cumpliendo y llevando a cabo de la mejor manera posible, así como el control de experiencia única que son los encargados de ver que cada sucursal tenga un trato correcto y correspondiente con los clientes para poder brindar un servicio de calidad y favorable.

Como colaborador tengo acceso a cursos de preparación profesionales que son de utilidad para mis labores diarias tales como cursos de inglés, de lenguaje de señas, de prevención de delito en unidades financieras, formación para garantizar ventas seguras, para tener conocimientos con fundamentos sobre cada producto, recomendaciones y modelos de venta para cada cliente y sensibilización para comprender las necesidades de nuestros clientes. También he tenido la oportunidad de conocer grandes líderes con preparaciones impresionantes quienes trabajan como directivos de corporativos y de zonas. Son personas que han adquirido experiencia a lo largo de su carrera en BBVA y que han tenido la amabilidad de compartir sus conocimientos y experiencias conmigo. También he podido asistir a giras de preparación y premiación para el desempeño de cada figura de la sucursal que ha presentado los primeros lugares durante cierto periodo.

Por otro lado el ser colaborador de BBVA me ha dado beneficios externos, como en viajes que he podido realizar con descuentos considerables por el simple hecho de pertenecer a esta

institución bancaria, también tengo acceso a disciplinas físicas con costos preferenciales, también acceso a actividades que el banco realiza para diversión de sus colaboradores, lo cual se me hace algo importante para nosotros como colaboradores pues sirven de motivación y distracción de las actividades rutinarias.

Capítulo 5. Discusión y conclusiones

"The Hero's Journey, I discovered, is more than just a description of the hidden patterns of mythology. It is a useful guide to life." (Vogler, 2007)

Introducción

En este capítulo se da respuesta a la pregunta de investigación de esta tesis, la cual es: ¿Cuáles son las etapas y variables relevantes para el proceso de aprendizaje en la práctica, durante el primer empleo de un egresado de matemáticas aplicadas, como asesor digital en una institución de banca comercial en México? En la siguiente sección se describen las etapas identificadas, para posteriormente describir algunas variables relevantes. Finalmente, se reflexiona sobre los aprendizajes que obtuvo el autor durante la reflexión sobre su propio proceso de aprendizaje, y durante la elaboración del trabajo de tesis. Durante todo el capítulo se comparan los resultados obtenidos en este trabajo, con los de los trabajos revisados en la sección de revisión de literatura.

Fases involucradas en el proceso de formación de un asesor digital

El análisis del proceso de aprendizaje que el autor llevó a cabo para poder laborar como asesor digital en una institución financiera, permitió identificar tres diferentes fases involucradas: (1) fase inicial, (2) fase de renovación de contrato y (3) fase del contrato permanente.

Fase inicial: En esta fase se vive la primera experiencia de ser aceptado en una empresa a laborar, se tiene la introducción a lo que es pertenecer al corporativo BBVA, también se inicia con la formación desde casa para el puesto de Asesor Digital, así como el encuentro con los maestros que le guían a uno durante los primeros tres meses de pertenecer a BBVA, se tiene la experiencia de conocer a quienes serán los jefes directos y la estructura que tiene BBVA en cuanto a la jerarquía, de igual manera se vive la experiencia de acoplarse a un nuevo mundo y adaptación a los demás compañeros.

Fase de renovación de contrato: al término de lo que es la fase inicial, se lleva a cabo una evaluación para ver el avance que se ha tenido a lo largo de esos tres meses, la adaptación que se ha adquirido tanto personal como con los compañeros que estás trabajando, el nivel de aprendizaje que has logrado obtener y la productividad que has tenido a lo largo de estos tres meses, en base a esto se toma la decisión de renovación de contrato por otros tres meses, en lo

que nuevamente inicia otra fase de evaluación donde se demanda una mayor productividad, pues la meta del tablero empieza a aumentar aún más cada mes, se otorgan tareas mas relevantes y ya se tiene que trabajar como un colaborador con experiencia a la par de lo otros compañeros.

Fase de contrato permanente: al término de los tres meses que se dan de prueba posteriores a la renovación de contrato de la fase anterior, nuevamente se realiza una reunión con el director de sucursal, en el que se da un recorrido de los seis meses que ya han transcurrido, se observan los avances que se han logrado obtener, así como las debilidades que son muy notorias para el desenvolvimiento que se requiere para el puesto, con base a eso y considerando la actividad que has logrado obtener en cuanto a las metas que te han puesto mes con mes, se toma la decisión de renovar el contrato sin tiempo definido, claro está que con dedicación, esfuerzo y apoyo de mis demás compañeros se me renovó el contrato y me dieron el contrato permanente, a partir del sexto mes comienza definitivamente tu carrera como colaborador de BBVA, ya eres un Asesor Digital con experiencia, las metas ya las piden al cien por ciento y empiezas a prepararte aún mas, acompañado de cursos que el banco te proporciona es como vas desarrollando nuevas habilidades y vas adquiriendo experiencia para poder de igual manera tomar el lugar de un ejecutivo cuando se requiera, actualmente se me ha capacitado para poder desarrollar esa tarea y cuando algún ejecutivo está de vacaciones o en incapacidad, yo junto con mis otros dos compañeros cubrimos las actividades de ese puesto, también te incrementan el sueldo y el gana+ puede ser más alto que al principio de los 6 meses.

Durante el proceso de escritura de esta tesis, he notado que no tenía conocimiento sobre las finanzas y cómo el valor del dinero en todo momento está cambiando, no había logrado entender cómo es una tasa de interés o cómo se puede lograr tener prestamos y jugarle con los pagos de tal forma que se pueda pagar menos intereses, en relación con los acordados durante la contratación, o cosas sencillas como la diferencia entre una tarjeta de débito, una nomina y una tarjeta de crédito. Sin embargo, al ir analizando cada proceso que como colaborador de la institución bancaria puedo realizar y estudiarlos más a fondo, pude tener un panorama más claro sobre cada procesos, aprendí de productos que BBVA ofrece que no están al cien por ciento a mi cargo pero ahora tengo conocimiento más detallado para poder ofrecerlo y contribuir con la meta de la sucursal. De igual manera, pude observar que en la universidad se nos forma para poder tener habilidades sobre alguna materia en particular o sobre resolución de problemas que puedan abordarse con matemáticas y al enfrentarse al mundo laboral pareciera no tener utilidad, sin embargo no es así, pues la carrera me proporcionó habilidades que me han servido en el proceso de adaptación al trabajo que actualmente realizo tales como tener un pensamiento crítico, así como ser analítico, lo cual en el mundo de las ventas es de mucha utilidad pues analizar de manera correcta las finanzas de un cliente te da mejores resultados a la hora de ofrecer una solución, de igual manera la habilidad de ser resolutivo con las herramientas que tengas a tu alcance, así como el uso de la tecnología y la interpretación de bases de datos que me ayudan a darle lectura al nivel de desempeño que llevo y la puntuación que obtengo al cierre de mes; sin embargo, en

el mundo laboral hay muchas más habilidades y actitudes relevantes. Una de ellas es la habilidad para hablar frente a las personas, tener habilidad para escuchar a la gente y, con base en sus palabras, determinar sus necesidades y ofrecerles soluciones apropiadas, poder desenvolverse en trabajos donde la habilidad de hablar es de suma importancia,

Entre los principales retos que emergieron durante el proceso de aprendizaje se encuentra la necesidad de adaptar mi conducta a la personalidad de cada uno de los clientes, con la finalidad de maximizar las probabilidades de éxito al lograr la venta de alguno de los productos financieros que manejo.

En base a la formación que he tenido como colaborador de BBVA puedo coincidir con Simón, 2015 pues la mayoría de la veces tenemos expectativas que se basan solo en la formación de las asignaturas de la carrera y creemos que con saber matemáticas vamos a poder conseguir empleo. Sin embargo, dejamos de lado que en el mundo laboral se requieren no solo conocimientos de materias relacionadas al empleo, sino también influyen otros aspectos más personales como la actitud que puede uno tener a la hora de ir a solicitar empleo, la facilidad de poder expresar ideas ante un grupo de personas, la forma en cómo puedes saber el carácter de una persona con mirar su porte y habilidad para adaptarte a las diferentes personalidades que un conjunto de personas pueda tener. En mi caso, la carrera tuvo mucha influencia para poder obtener el empleo y para desempeñarme en él manera eficaz, ya que, en el proceso de selección en la última entrevista se me cuestionaba la parte de experiencia laboral, la cual era solo de una referencia en un trabajo de fines de semana, sin embargo en la entrevista se basaron más en mi formación, pues la mayor parte de la entrevista fue sobre temas relacionados a matemáticas, sobre si sabía interpretar bases de datos, sobre programas que podría utilizar para programar, así como habilidades para entender un programa ya generado, esto pensando que al integrarme a la empresa debo de tener un plan de crecimiento y podría enfocarlo en su momento a áreas relacionadas con programación, o análisis de datos, por otro lado, la habilidad de expresión y de facilidad de palabra que tengo, han sido sumamente importantes para poder crecer en el empleo.

A partir del análisis de la información, coincidimos con Hager y Hodkinson (2011) en el hecho de que mucho del aprendizaje del profesional no es intencional. Otro aporte importante de este trabajo, es que se confirma la relevancia central de las *soft skills*, como factor que facilita el proceso de empleabilidad (Cerdeira & Touya, 2021). Este tipo de habilidades incluye aquellas ligadas a la personalidad y al modo de relacionarse con los demás, entre ellas se encuentran: habilidades para entablar relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, capacidad de trabajo en equipo, entre otras.

Cabe mencionar que al momento de ingresar al trabajo no me sentía lo suficientemente preparado, pues aún tenía dudas y miedos naturales que eran un factor para no sentir una preparación genuina. Sin embargo, el hecho de saber que tendría una preparación previa antes de integrarme a la sucursal, me ayudó a sentir calma, al saber que ya pertenecía a la institución.

También el saber que parte de mi trabajo era la atención al cliente me daba tranquilidad, pues durante el tiempo que asistí a la universidad también estuve trabajando en una óptica, donde la actividad principal era la atención al cliente y las ventas.

Durante el primer año de trabajo pasé por todo un proceso de adaptación a un nuevo entorno, llegaron momentos en los que sentí que no era el lugar indicado para trabajar, pues en ocasiones no lograba controlar mis nervios y carácter y me llegaba a equivocar en algunos procesos o a tomar actitudes que no favorecían para nada mi desempeño como Asesor Digital. De igual manera, sentía que no estaba haciendo bien las cosas y al saber que en un principio mi contrato solo era temporal me generaba temor de no poder ser apto para que me renovaran mi contrato y poder adquirir la planta.

Por otro lado tuve el reto de poder aprenderme los procesos que corresponden a mi cargo, así como la encomienda de poder adquirir habilidades de venta y aprender a brindar una atención de calidad a cada cliente que llegue para recibir atención, de igual manera el poder aprender entender la medición de mi tablero y dominarlo para poder tener una buena puntuación mes con mes, fue todo un reto que con perseverancia y apoyo de mis compañeros logre dominar, pues el poder formar buenos vínculos entre compañeros siempre va a facilitar las cosas ya que entre nosotros podemos apoyarnos con los productos que nos hacen falta.

Dentro de las actividades que como Asesor tienes que realizar, está la capacitación para nuevos integrantes de la institución, es decir, parte de nuestra función como Asesores Digitales es poder transmitir el conocimiento y experiencia a quienes son de nuevo ingreso, esto conlleva buscar y crear estrategias que mejoren la enseñanza y la retención de la información, cabe mencionar que no toda la responsabilidad recae en ti, pues antes de ingresar se lleva a cabo un curso de inducción para dar capacitación a lo que es el puesto y las responsabilidades que este tiene, así como los beneficios que tiene el ser colaborador de la institución.

Cabe mencionar que son bastantes las actividades que como Asesor Digital se llevan a cabo, algunas pueden ser muy sencillas, como la apertura de una cuenta básica directamente por la aplicación, pero hay algunas que ya son más complicadas, como ofertar un EFI (efectivo que se toma directamente de la TdC a un plazo) para poder reestructurar la deuda que un cliente pudiera tener y que ya le este generando intereses en su tarjeta de crédito, o el poder ofertar algún producto de ahorro, como lo es un meta segura, en lo personal es de las actividades que más disfruto hacer, así como personalizar mi atención para cada cliente que me corresponde atender, sin embargo, hay ocasiones en las que algún producto se me complica o no tengo las palabras correctas para poder ofertarlo, pero sé que con toda la confianza puedo recurrir a la ayuda de mis compañeros ejecutivos para aterrizar de mejor manera la información y poder tener una venta productiva y no generar duda ni inseguridades en los clientes.

Al momento de comenzar a pensar en algún empleo, las expectativas que yo tenía solo se basaban en la enseñanza es decir solo me empecé a enfocar en actividades que fueran impartiendo clases, o en cosas que tuvieran relación únicamente a realizar cosas matemáticas, sin embargo comencé a ver que no solo podía realizar eso, y que algunas de las habilidades que naturalmente tengo me ayudarían a poder ingresar a empleos donde pudiera desempeñarme profesionalmente con habilidades que la carrera me proporcionó compaginadas con mis propias habilidades, al ingresar a la institución financiera mis expectativas eran diferentes pues creía que solo tenía que hacer operaciones muy sencillas que no requerían de concentración y análisis profundo para poder comprender la situación financiera en la que se encuentran los clientes, sin embargo no fue así, pues no tenía idea del manejo de las finanzas de una persona, ni tampoco de como poder tener una buena salud financiera o como cuidar mis gastos y compras que se ven involucradas en el historial crediticio para no afectarlo y tener puntos negativos que a la larga me puedan afectar para no ser candidato a algún crédito hipotecario, o crédito automotriz.

Haciendo referencia al estudio realizado por Polach (2004) podemos coincidir con la poca estructura que se tiene en cuanto a la forma de aprendizaje al momento de enfrentarse al campo laboral, pues no existe un manual estructurado donde se especifique las actividades a realizar durante los primeros días de estancia, al igual que en su estudio, se tienen que aprender muchas cosas, pero no hay un manual que lo especifique, adquieres el conocimiento transmitido por otro colaborador, y si el colaborador es bueno y enseña bien, entonces tu lo seras, el problema radicaría en ser capacitado por un colaborador que no cumpliera con el perfil necesario para poder formar otro asesor que sea bueno.

De igual manera, podemos coincidir con las conclusiones que Holton (1995) resalta en su investigación descriptiva, pues la experiencia de socialización y el éxito de adaptación e integración a la cultura laboral de la empresa es un factor con alta variabilidad para poder permanecer dentro de ella.

Por otro lado, haciendo referencia a la investigación de Eraut (2007), se puede secundar que la mayor parte del aprendizaje ocurre en el lugar de trabajo y las fuentes de aprendizaje son: consultas y colaboración dentro del grupo de trabajo, desafíos propios de la actividad laboral, la retroalimentación para el aprendizaje en la práctica, así como, la oportunidad de consultar y trabajar junto a otros en equipo o grupos temporales de compañeros de trabajo.

¿Qué conocimientos matemáticos necesita un asesor digital?

Para ejercer su trabajo de una forma eficaz, un asesor digital requiere tener conocimientos matemáticos para analizar las finanzas de los clientes, esto es de mucha importancia pues aplicar matemáticas para tomar una decisión sobre la salud financiera del cliente y ver que le conviene

a la hora de tomar algún producto hace más eficaz la atención brindada al cliente, calcular las tasas de interés y compararlas entre los distintos productos que puede traer un cliente aprobado y poder no solo dejarlo ahí si no realizar una proyección a futuro sobre como podría o no afectar la estabilidad económica de un cliente el estar pagando algún préstamo que le genere una tasa de interés, para lograr esto es importante el conocimiento matemático sobre los porcentajes fijos de una tasa de interés y analizar como influye el pago al capital y el pago al interés en relación con el tiempo que pueda durar un préstamo

Hablando a futuro, un licenciado en matemáticas aplicadas tiene la capacidad de analizar modelos matemáticos en cuestiones del tiempo así como conjeturar modelos con componentes que interviene para poder ver algún resultado que ayude a la toma de decisiones concretas y correctas, que se pueden proyectar a futuros cercanos o lejanos, esto pues la carrera nos brinda la noción de modelación matemática, así como capacidades de programación en diversos lenguajes, por tal motivo en un futuro yo como egresado de la licenciatura en matemáticas aplicadas, podría colaborar en la parte de control de riesgos, pues las decisiones que se toman para otorgar o no un crédito se basan en modelos que calculan la probabilidad de que un cliente pueda o no caer en mora.

Por otro lado cuando se realiza una cotización para un seguro. nos basamos en modelos que ya están prefabricados o generados para las distintas coberturas que pueda tener el seguro, sin embargo se puede hacer la modificación manual para obtener una mejora en cuanto a la cobertura como en el costo total del seguro, ahí las matemáticas juegan un papel muy importante pues basado en modelos matemáticos lo que se busca es el mejor resultado al menor costo, pero de por medio va un beneficio tanto para el cliente como para nosotros como colaboradores.

De igual manera la licenciatura nos da la habilidad de formar equipos de trabajo, los cuales podemos llevar a enfrentarse a diversas problemáticas buscando dar la solución más óptima que favorezca a la empresa y en este caso a la solución que se le presenta a los clientes, manejando información y simulando escenarios con problemas concretos para proponer ideas y analizarlas mediante herramientas electrónicas que pueden ser a través de un programa efectuado en un computador.

En las tablas 8.1 se muestran habilidades que brindo la licenciatura y que puedo aplicar en el empleo, de igual manera en la tabla 8.2 se muestran habilidades brindadas por el trabajo que realice en la Óptica y que he aplicado en el trabajo.

Figura 8.1: Habilidades LIMA.

Habilidades adquiridas en LIMA	Forma en que un asesor digital aplica la habilidad
Analítico	Al atender a un cliente potencial se tiene la capacidad de utilizar la información brindada por el cliente para examinar de manera detallada su situación financiera y comprender la problemática así como sus causas. Con base en la información anterior, se evalúa la situación del cliente de la forma más objetiva y lógica para brindar una solución óptima.
Creatividad	Con el problema del cliente sobre la mesa, la creatividad te ayuda a generar soluciones innovadoras, combinando diversos elementos asociados a la actividad bancaria, con la finalidad de diseñar e implementar una solución.
Resolutivo	Ante un problema se tiene la capacidad de encontrar soluciones efectivas y eficientes evaluando los pros y los contras de las diferentes opciones que se tengan para darle solución al cliente.
Uso de la tecnología	Se recurre a herramientas de software que ayudan en el análisis de los datos bancarios que proporciona un cliente. Además, se dispone de recursos digitales que incluyen webinars, blogs o podcast que apoyan la educación financiera de los clientes.
Pensamiento crítico	Cuando un cliente tiene un problema, no basta con ser creativo y analítico, se requiere evaluar la posible solución, de manera objetiva y lógica. Una propuesta de solución no se debe aceptar sin antes cuestionarnos sobre el impacto que tendrá en las finanzas del cliente.

¿Cuáles herramientas digitales o tecnológicas son relevantes para un asesor digital?

Para ejercer su trabajo un asesor digital requiere saber entender y manejar las siguientes tecnologías digitales o tecnológicas, en principio el manejo de computadora, pues nuestro trabajo se realiza en un sistema creado exclusivamente para cada puesto, cada colaborador tiene su propio escritorio con su equipo de trabajo, pero aprender a utilizar el sistema que la institución tiene puede ser todo un reto, pues es una plataforma extremadamente amplia que dependiendo del puesto que desarrolles te da acceso a mas áreas o mas sectores que puedes ver de un cliente, el uso de la aplicación por medio de dispositivos móviles.

Por otro lado las áreas de gestiones, de control de riesgo, de control interno tienen sus propios programas generados que están realizados en base a modelos matemáticos que se han

Figura 8.2: Habilidades Óptica.

Habilidades adquiridas en la óptica	Forma en que un asesor digital aplica la habilidad
Atención al cliente	Atender a un cliente no solo es dar un servicio, también implica que dicho servicio sea de buena calidad, personalizado y eficiente; y que cumpla con sus necesidades. Es importante ser empático y colocarse en el lugar del cliente.
Facilidad de expresión	Tener la habilidad de comunicar ideas de manera clara y efectiva de manera oral o escrita, acompañada de precisión, lógica, creativa y adaptable al lenguaje y tono que requiere el cliente.
Trabajo en equipo	El grupo de trabajo de cada sucursal, es responsable de cumplir con las metas estipuladas, esto se logra identificando y aprovechando las habilidades que cada uno tiene, manteniendo una buena comunicación, teniendo confianza y cumpliendo con el rol que cada figura desempeña sin dejar a un lado que todos estamos en aprendizaje continuo para mejorar las habilidades.
Ventas	Conocer de manera correcta cada producto, así como identificar a cada cliente, acompañado de una facilidad de expresión y atención al cliente, te dan herramientas favorables para poder ofertar un producto con éxito, así como, la empatía y la conexión que desarrollas con el cliente y la demostración de los resultados que el producto tiene.

creado de manera precisa para poder calcular y tomar decisiones basadas en numero que se leen a través de los programas para ver si una sucursal es de alto impacto en cuanto a malas practicas, malas ventas, mal uso del sistema bancario, o incluso ayudan a tomar decisiones sobre un colaborador y su estancia en la institución.

Por otro lado está todo un sistema generado que ayuda a la medición de satisfacción de los clientes con la institución y esto se mide a través de la atención de cada colaborador, de cada cajero automático, practicaja y de la aplicación y los accesos que tiene y operaciones que puede o no realizar, por tal razón si en un futuro un colaborador quiere formar parte de las áreas encargadas de todo esto, es importante tener conocimiento del como se realiza cada proceso y el tipo de programa que cada uno requiere.

¿Cómo me ayudó mi formación matemática para llegar a ser un asesor digital?

En el perfil de egreso de la licenciatura, nos mencionan lo siguiente: el egresado de la Licenciatura en Matemáticas Aplicadas será un profesional en su rama que podrá participar activamente en equipos interdisciplinarios, contará con sólidos conocimientos que le permitirán incursionar con éxito en diversas ramas de las matemáticas y sus aplicaciones; modelar, analizar y resolver problemas relacionados con fenómenos aleatorios; modelar, analizar y resolver problemas de carácter dinámico; analizar, simular y optimizar procesos; tendrá elementos para incursionar competitivamente en el mercado de trabajo de los sectores financiero, industrial o de servicios y bases para emprender estudios de matemáticas de maestría o doctorado con altas posibilidades de éxito.

Con lo anterior, podemos observar que durante la preparación como matemático aplicado, se nos forma para poder dar soluciones a problemáticas del mundo real en sectores financieros, es decir la licenciatura te proporciona habilidades anteriormente mencionadas que te ayudan a tener éxito en la formación como asesor digital de una banca comercial en México, y a su vez te prepara para asumir responsabilidades que van enfocadas a incorporarnos a áreas como control de riesgos, donde el modelar es un factor importante, así como áreas administrativas donde se tiene que contar con la habilidad de analizar datos y con ellos crear soluciones factibles para la empresa.

Mi formación como egresado de matemáticas aplicadas me proporcionó herramientas para comprender de manera ordenada y precisa temas que tienen que ver con una institución bancaria. Durante la licenciatura aprendí temas diversos que en lo personal tenían una dificultad impresionante, pero que con dedicación, estudio y apoyo de mis compañeros logré aprender y aprobar cada materia del plan de estudios. En cada asignatura, una de las actividades principales consistía en demostrar, lo cual requería de conjeturar soluciones con las herramientas que previamente ya teníamos para poder llegar a una demostración elegante y concreta para algún teorema o resultado que quisiéramos utilizar como válido. Podríamos decir que esto no tiene mucha relación con la actividad que desempeño en BBVA; sin embargo, sí tiene relación, pues cada producto que BBVA oferta es una solución para algún problema o necesidad que presenta algún cliente. Por otro lado, el hecho de poder aprender a demostrar teoremas me dio herramientas para entender las necesidades de los clientes y materias que lleve como procesos estocásticos y modelos continuos y variables me han ayudado a comprender el comportamiento de un crédito en el transcurso del tiempo o el incremento de una inversión a corto, mediano y largo plazo.

De igual manera he logrado entender con más claridad el riesgo que puede tener el dar un crédito, o entender con más claridad porque muchas veces aunque un cliente tenga un buen ingreso se le niega un crédito sin necesidad de estar en buró de crédito con saldos pendientes, así

como analizar las finanzas de un clientes en base a sus ingresos y egresos y apoyar a desahogar a un cliente de sus deudas con el análisis financiero de su cuenta.

De igual manera he podido analizar cada medición que colaborador tengo que llevar, en cuanto al tablero que tengo a mi cargo, así como la medición de la satisfacción que los clientes tiene en los puntos de contacto que como Asesor Digital tengo a mi cargo, esto pues hay cosas que no son de mucha relevancia en mi medición y otras que si y el hecho de tener la capacidad de analizar sistemas o modelos me han ayudado a enfocarme en las variables que tienen más peso para lograr tener un buen posicionamiento en los puntos que me puede otorgar mi tablero y, por ende, en poder conseguir mayores ingresos en los pagos de mis bonos mensuales.

Habilidades y actitudes de un asesor digital que no se promueven en la universidad

Un asesor digital necesita habilidad para identificar la personalidad de sus clientes y adaptarse a dicha personalidad para poder dar el trato correcto y la atención necesaria y adecuada para brindar una buena atención y lograr con éxito la resolución de la necesidad de cada cliente. Para BBVA las necesidades de los clientes son fundamentales, y para lograr una atención correcta se tienen 4 elementos fundamentales que son:

1. Resultados. Que se solucionen las necesidades del cliente o que se le propongan alternativas.
2. Respeto. Ser escuchados y tratados como personas.
3. Claridad. Uso de un lenguaje simple y claro, sin tecnicismos.
4. Sencillez. Facilidad para realizar el trámite u operación.

La resiliencia es una actitud importante para un asesor digital. La RAE define este término como “la capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adverso”. Así, una persona resiliente es aquella que aprende de las situaciones adversas que vive y es capaz de ver su lado positivo (Santander, 2021).

La capacidad para tomar decisiones informadas es de suma importancia para un asesor digital ya que la mala información puede generar malas prácticas en cuanto a la colocación de productos que BBVA oferta, como por ejemplo en la contratación de algún seguro ya que si no le informamos correctamente al cliente la forma de pagos pueden llegar a cancelar el seguro al poco tiempo lo cual afecta el resultado en el tablero del banquero y en muchas ocasiones nosotros como asesores somos promotores de los seguros que se ofertan, ahora por otro lado

si como asesor brindo una mala información puedo afectar al cliente y la responsabilidad recae sobre mí como asesor.

Otra habilidad importante para el asesor digital consiste en conjeturar las necesidades de sus potenciales clientes, pues si el asesor no comprende al cliente correctamente puede ser un factor para perder a un cliente potencial, que representa un beneficio para la institución, pero también para mí. En principio, pareciera complicado comprender las necesidades de cada cliente, o tomar una decisión basada en sus finanzas, pero se va adquiriendo habilidad con el paso del tiempo para lograr comprender que decisión es la más favorable para mi cliente y que va a apoyarlo en lugar de afectarlo, pero esas decisiones vienen basadas en un análisis financiero de su cuenta y de su historial crediticio, de la capacidad que tenga de pago dependiendo de sus gastos cotidianos y gastos extras que pudiera tener por algún crédito que tenga vigente o tarjeta de crédito que tenga utilizada.

La habilidad para gestionar conflictos es importante, ya que en ocasiones es necesario atender a clientes insatisfechos con los servicios otorgados por el banco y no solo es escucharlos si no buscar una estrategia para que el cliente pueda tener una solución satisfactoria y que le beneficie a él como cliente sin afectar sus intereses, ahora como podemos lograr esto, pues se recurre a una herramienta que consiste en ponerte a ti en el lugar del cliente y buscar una solución apropiándote del problema que te está presentando para poder así dar la mejor solución, pero no solo entra el darle solución al cliente, también se busca lograr que el cliente se vaya satisfecho y con una actitud positiva a la hora de salir de la sucursal, claro está que en ocasiones no se logra dar solución a la problemática del cliente y es ahí cuando es importante saber comunicar al cliente que no se puede dar solución pero que él vea que no es por cuestión mía si no que ya no está en mis manos poder ayudarlo por lo tanto se le dan las herramientas de los canales digitales para poder ayudarlo.

Los aprendizajes que logra un profesional durante el desempeño de su trabajo se pueden agrupar en las siguientes categorías: (i) cognitivo, que consiste en dominar nuevos conceptos; (ii) operativo, consistente en el dominio de nuevas habilidades, y (iii) experiencial, el cual se enfoca en acomodarse a un nuevo conjunto de relaciones medioambientales (Barnett, 1999). Es decir, en relación al aprendizaje cognitivo, tengo la habilidad de conocer cosas bancarias y conceptos que entre colaboradores se utilizan para referirse a diferentes tipos de cuentas, tipos de créditos y las diversas tasas de interés que manejan, así como conceptos que van en relación a inversiones y los diferentes segmentos de clientes que existen y como referirnos a ellos, en cuanto a procesos operativos he logrado obtener habilidades para realizar las operaciones en el sistema corporativo, entre ellas actualizaciones de expedientes, contratación de productos, así como tener habilidades para las ventas y la explicación de los productos que ofrece la institución, por otro lado en la categoría experiencial, he logrado adaptarme a la institución y a formar parte del equipo que compone la sucursal a la que pertenezco, es decir he logrado crear una buena relación con mis

compañeros de trabajo lo cual a su vez me ha dado oportunidad de crecer en experiencia y en conocimiento, adoptando parte de las habilidades que mis compañeros tienen, y de igual manera aportando mejoras basadas en la experiencia que he ido adquiriendo, estoy constantemente actualizándome con los cursos que la empresa me proporciona y de igual manera preparándome par poder subir de puesto con ayuda de mis compañeros y bajo la dirección que me proporciona mi directora de sucursal, creando mi plan de crecimiento y ayudándome en las debilidades que pudiera presentar para aportar un mejor valor a la empresa y a la atención que doy día con día, así como al desempeño que muestro mes con mes y aportando valor a mi calidad de trabajo par lograr estar en buenas posiciones en el ranking que se tiene entre Asesores Digitales de la zona a la que pertenezco.

Bibliografía

- Adams, T. E., Jones, S. H., & Ellis, C. (2015). *Autoethnography*. Oxford University Press.
- Alcazar-Dávila, A. A. (2022). *El panorama de los recién egresados en México en 2022*. UVM Centro de Opinión Pública.
- Arnold, J., & Davey, K. M. (1992). Beyond unmet expectations: A detailed analysis of graduate experiences at work during the first three years of their careers. *Personnel Review*, 21, 45-68. <https://doi.org/10.1108/00483489210012053>
- Arnold, J., Schalk, R., Bosley, S., & Overbeek, S. V. (2002). Graduates' experiences of work in small organizations in the UK and the Netherlands: Better than expected. *International Small Business Journal: Researching Entrepreneurship*, 20, 477-497. <https://doi.org/10.1177/0266242602204005>
- Ary, D., Jacobs, L. C., Sorensen, C., & Razavieh, A. (2009). *Introduction to research in education*. Cengage Learning.
- Barnett, R. (1999). Learning to work and working to learn. En *Understanding learning at work* (pp. 29-44). Routledge.
- Barrios, L. (2018). Inserción laboral de los egresados de la Carrera de Medicina y Cirugía de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Asunción, cohortes 2010-2012. *An. Fac. Cienc. Méd. (Asunción)*, 51, 17-28. [https://doi.org/10.18004/anales/2018.051\(01\)17-028](https://doi.org/10.18004/anales/2018.051(01)17-028)
- Begel, A., & Simon, B. (2008). Struggles of new college graduates in their first software development job. *ACM SIGCSE Bulletin*, 40, 226-230. <https://doi.org/10.1145/1352322.1352218>
- Berings, M., Poell, R., & Gelissen, J. (2008). On-the-job learning in the nursing profession: Developing and validating a classification of learning activities and learning themes. *Personnel Review*, 37, 442-459. <https://doi.org/10.1108/00483480810877606>
- Biggeri, L., Bini, M., & Grilli, L. (2001). The transition from university to work: A multilevel approach to the analysis of the time to obtain the first job. *Journal of the Royal Statistical Society Series A: Statistics in Society*, 164, 293-305. <https://doi.org/10.1111/1467-985X.00203>
- Blanco, M. (2012). Autoetnografía: una forma narrativa de generación de conocimientos. *Andamios*, 19, 49-74.
- Bleakley, A. (2011). Becoming a medical professional. En *"Becoming" a professional. An interdisciplinary analysis of professional learning* (pp. 129-151). Springer.
- Boud, D., & Garrick, J. (1999). Understandings of workplace learning. En *Understanding learning at work* (pp. 1-11). Routledge.
- Burchell, H., & Dyson, J. (2000). Just a little story: the use of stories to aid reflection on teaching in higher education. *Educational Action Research*, 8, 435-450. <https://doi.org/10.1080/09650790000200127>
- Campbell, J. (1969). *El héroe de las mil caras: psicoanálisis del mito*. Fondo de Cultura Económica.

- Cerdeira, X. G., & Touya, D. M. (2021). La transición de la universidad al trabajo y el fenómeno de la sobrecualificación en España. *Cuadernos de Educación Económica*, 29, 57-68.
- Cerulo, K. A. (1997). Identity construction: New issues, new directions. *Annual Review of Sociology*, 23, 385-406. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.23.1.385>
- Connelly, F. M., & Clandinin, D. J. (1990). Stories of experience and narrative inquiry. *Educational Researcher*, 19, 2-14. <https://doi.org/10.3102/0013189X019005002>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. SAGE.
- Cruz, O. A. P., & Pérez, R. P. (2020). Determinantes de la inserción laboral en egresados universitarios en México. *Revista iberoamericana par ala Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11, 1-16. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.732>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. (2005). *The SAGE handbook of qualitative research (third edition)*. SAGE.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. (2017). Introduction: The Discipline and practice of qualitative research. En *The SAGE handbook of qualitative research (fifth edition)* (pp. 29-71). SAGE.
- Duran, M. M. (2015). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*, 3, 121-134. <https://doi.org/10.22458/rna.v3i1.477>
- Eisenhart, M. A. (1991). Conceptual frameworks for research circa 1991: Ideas from a cultural anthropologist; implications for mathematics education researchers. En *Proceedings of the 13th annual meeting of the North American Chapter of the International Group for the Psychology of Mathematics Education* (pp. 202-219). PMENA.
- Ellis, C., Adams, T. E., & Bochner, A. P. (2015). Autoetnografía: un panorama. *Astrolabio*, 7, 249-273.
- Entwistle, N. (2018). *Student learning and academic understanding A research perspective with implications for teaching*. Academic Press.
- Eraut, M. (2007). Learning from other people in the workplace. *Oxford Review of Education*, 33, 403-422. <https://doi.org/10.1080/03054980701425706>
- Erickson, F. (2017). A history of qualitative inquiry in social and educational research. En *The SAGE handbook of qualitative research (fifth edition)* (pp. 87-141). SAGE.
- Fernández, T., Bonapelch, S., & Anfitti, V. (2013). Regímenes de transición al primer empleo: Chile, México, Estados Unidos y Uruguay comparados. *Papeles de Población*, 19, 129-161.
- Gallagher, K. M. (2011). In search of a theoretical basis for storytelling in education research: story as method. *International Journal of Research & Method in Education*, 34, 49-61. <https://doi.org/10.1080/1743727X.2011.552308>
- Gates, M. C., McLachlan, I., Butler, S., & Weston, J. F. (2020). Experiences of recent veterinary graduates in their first employment position and their preferences for new graduate support programmes. *New Zealand Veterinary Journal*, 68, 249-273. <https://doi.org/10.1080/00480169.2020.1740112>

- Georgieff, A., & Milanez, A. (2021). What happened to jobs at high risk of automation? *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, 1-68. <https://doi.org/10.1787/10bc97f4-en>
- Grosemans, I., & Cuyper, N. D. (2021). Career competencies in the transition from higher education to the labor market: Examining developmental trajectories. *Journal of Vocational Behavior*, 128, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103602>
- Grosemans, I., Vangrieken, K., Coertjens, L., & Kyndt, E. (2021). Education–job fit and work-related learning of recent graduates: Head start or filling a gap? *Journal of Career Development*, 48, 638-653. <https://doi.org/10.1177/0894845320904789>
- Hager, P., & Hodkinson, P. (2011). Becoming As an appropriate metaphor for understanding professional learning. En *“Becoming” a professional. An interdisciplinary analysis of professional learning* (pp. 33-56). Springer.
- Hayano, D. (1979). Auto-ethnography: Paradigms, problems, and prospects. *Human Organization*, 38, 99-104. <https://doi.org/https://doi.org/10.17730/humo.38.1.u761n5601t4g318v>
- Heider, K. G. (1975). What do people do? Dani auto-ethnography. *Journal of Anthropological Research*, 31, 3-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1086/jar.31.1.3629504>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación (sexta edición)*. McGraw Hill.
- Hiebert, J., Cai, J., Hwang, S., Morris, A. K., & Hohensee, C. (2023). *Doing research: A new researcher's guide*. Springer.
- Holton, E. F. (1995). College graduates' experiences and attitudes during organizational entry. *Human Resource Development Quarterly*, 6, 59-78. <https://doi.org/10.1002/hrdq.3920060106>
- Illing, J. C., Morrow, G. M., Kergon, C. R. R., & Burford, B. C. (1990). Perceptions of UK medical graduates' preparedness for practice: A multi-centre qualitative study reflecting the importance of learning on the job. *BMC Medical Education*, 13, 1-12. <https://doi.org/10.1186/1472-6920-13-34>
- Kalu, F. A., & Bwalya, J. C. (2017). What makes qualitative research good research? An exploratory analysis of critical elements. *International Journal of Social Science Research*, 5, 43-56. <https://doi.org/10.5296/ijssr.v5i2.10711>
- Kazdin, A. E. (1982). *Single-case designs: Methods for clinical and applied settings*. Oxford University Press.
- Kazdin, A. E. (2021). *Research design in clinical psychology*. Pearson.
- Khan, I. (2021). *El viaje del héroe es su camino para ganarse clientes de por vida*. Entrepreneur.
- Laureles, J., Gómez, C., & Poy, L. (2022). *Por falta de experiencia, 79 % no hallan empleo*. La Jornada.
- Lefkowitz, M. R. (1990). Mythology: The Myth of Joseph Campbell. *The American Scholar*, 59, 429-434.

- Lester, J. K. (2005). On the theoretical, conceptual, and philosophical foundations for research in mathematics education. *Zentralblatt für Didaktik der Mathematik*, 37, 457-467. <https://doi.org/10.1007/BF02655854>
- Lévi-Strauss, C. (1988). *Tristes trópicos*. Paidós.
- López-Ramírez, V. M., Sánchez-Najera, S. A., & González-Olmos, C. (2021). Dificultad de empleo a jóvenes egresados sin experiencia. *Humanidades, Tecnología y Ciencia del Instituto Politécnico Nacional*, 13, 1-4.
- MAPFRE. (s.f.). *¿Qué es el seguro?*
- Marczyk, G., DeMatteo, D., & Festinger, D. (2005). *Essentials of research design methodology*. John Wiley & Sons.
- Moin, S. M. A., Hosany, S., & O'Brien, J. (2020). Storytelling in destination brands' promotional videos. *Tourism Management Perspectives*, 34, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100639>
- Molina-Chailán, P. M., & Jara-Concha, P. (2010). El saber práctico en Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 26, 37-43. <https://doi.org/10.1080/15567036.2022.2055680>
- Nava, P. B., López-Fuentes, N. I. G.-A., Peña, G. M. G., & Chimal, A. M. (2013). *Investigación cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2007). The school-to-work transition: A role identity perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 114-134. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.04.004>
- Nicholson, N., & Arnold, J. (1991). From expectation to experience: Graduates entering a large corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 413-429. <https://doi.org/10.1002/job.4030120506>
- Nimrod, G. (2008). Retirement and tourism Themes in retirees' narratives. *Annals of Tourism Research*, 35, 859-878. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2008.06.001>
- Observatorio-Laboral. (s.f.). *Egresados aseguran empleo si tienen experiencia laboral*. <https://bit.ly/4eaU2WL>
- Parker, V., Gilles, M., Lantry, G., & McMillan, M. (2014). New graduate nurses' experiences in their first year of practice. *Nurse Education Today*, 34, 150-156. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2012.07.003>
- Perrone, L., & Vickers, M. H. (2003). Life after graduation as a "very uncomfortable world": An Australian case study. *Education + Training*, 45, 69-78. <https://doi.org/10.1108/00400910310464044>
- Polach, J. L. (2004). Understanding the experience of college graduates during their first year of employment. *Human Resource Development Quarterly*, 15, 5-23. <https://doi.org/10.1002/hrdq.1084>
- Porrás-Hernández, J. D. (2016). Enseñanza y aprendizaje de la cirugía. *Astrolabio*, 5, 261-267. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.05.008>
- Robledo, M. A., & Batle, J. (2017). Transformational tourism as a hero's journey. *Current Issues in Tourism*, 20, 1736-1748. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1054270>

- Ryan, P. (2001). The school-to-work transition: A cross-national perspective. *Journal of Economic Literature*, 39, 34-92. <https://doi.org/10.1257/jel.39.1.34>
- Santander, U. (2021). *¿Qué es una persona resiliente y cómo conseguir serlo?* Banco Santander.
- Saraví, G. A. (2009). Desigualdad en las experiencias y sentidos de la transición escuela-trabajo. *Papeles de población*, 15, 83-118.
- Scanlon, L. (2011). 'Becoming' a professional. En *"Becoming" a professional. An interdisciplinary analysis of preffesional learning* (pp. 13-32). Springer.
- Schwandt, T. A., & Gates, E. F. (2017). Case study methodology. En *The SAGE handbook of qualitative research (fifth edition)* (pp. 600-630). SAGE.
- Secretaría-de-economía. (s.f.). *México: economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública*. <https://bit.ly/3AwpvxL>
- Simón, J. (2015). Las expectativas de búsqueda del primer empleo de universitarios con formación híbrida. El caso de una universidad pública mexicana. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 6, 33-49. <https://doi.org/10.18861/cied.2015.6.2.35>
- Stake, R. E. (2005). Qualitative case studies. En *The SAGE handbook of qualitative research (third edition)* (pp. 443-466). SAGE.
- Swanborn, P. G. (2010). *Case study research. What? Why? and How?* Sage.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Ediciones Paidós.
- Torres, O. (2023). *El primer paso al éxito: ¿Cómo elegir tu primer trabajo si eres recién egresado?* Expansión.
- UVM, P. (2022). *Encuesta Nacional de Egresados 2022: COVID-19 generó oportunidades de ocupación e ingreso a egresados*. Universidad del Valle de México. <https://bit.ly/4eaU2WL>
- Vega, M. C. S. (2005). Empleo y transición profesional en México. *Papeles de población*, 11, 255-285.
- Vogler, C. (2007). *The writer's journey: Mythic structure for writers*. Michael Wiese Productions.
- Woodside, A. G. (2010). Brand-consumer storytelling theory and research: Introduction to a Psychology & Marketing special issue. *Psychology & Marketing*, 27, 531-540. <https://doi.org/10.1002/mar.20342>

Apéndice A: Conceptos básicos de matemáticas financieras

En esta sección se presentan conceptos básicos de matemáticas financieras que son útiles para el desempeño de la actividad profesional de un asesor digital. Las matemáticas financieras son una disciplina enfocada en analizar el valor del dinero a través del tiempo (Galván, 2021). Esta disciplina tiene múltiples aplicaciones en la vida diaria de las personas, ya que permite saber el costo de préstamos derivados de créditos hipotecarios, créditos automotrices, uso de tarjetas de crédito, entre otros. Así como la evolución de inversiones a largo plazo, como por ejemplo las realizadas en las Afores. Se decidió colocar en un apéndice esta información para no distraer al lector del tema principal de la tesis, que es el proceso de aprendizaje en la práctica. Este apéndice se elaboró con base en el texto titulado *Mathematics of investment and credit* (Broverman, 2017) y *The theory of interest* (Kellison, 2008).

Interés simple e interés compuesto

Un concepto que es común a todas las transacciones financieras es el de *interés* el cual representa el valor del dinero en el tiempo. El análisis de cualquier transacción financiera requiere de un entendimiento profundo del concepto de interés. El interés I es la cantidad que una persona paga por el uso, durante un tiempo n , de un monto C de dinero. Comúnmente, una tasa de interés i se representa como un porcentaje anual. Si el interés se acredita o paga anualmente, la tasa de interés anual, representada con un número decimal, se multiplica por el monto C del préstamo para obtener el dinero que debe pagarse por el uso que hizo el prestatario, durante un año, del dinero propiedad de un prestamista. Es decir,

$$I = C(i)$$

Así, el valor acumulado o valor futuro, al final de un año, del monto C es igual a $C + C(i) = C(1 + i)$. Si este monto es reinvertido y dejado en depósito un año más, entonces el interés ganado durante el segundo año será $C(1 + i)(i)$ de tal forma que el valor del dinero inicial al final del segundo año será $C(1 + i) + C(1 + i)(i) = C(1 + i)^2$. Así, el dinero reinvertido sucesivamente continuará creciendo con un factor de $1 + i$ por año; así que al final de n años el monto de la cuenta será de $C(1 + i)^n$.

En la práctica, el interés puede acreditarse o cargarse más de una vez al año. Muchas cuentas bancarias pagan intereses mensualmente y, de la misma forma, las tarjetas de crédito generalmente cargan intereses mensuales sobre los *saldos insolutos*; es decir, sobre la parte de un crédito que aún se encuentra pendiente por pagar (BBVA, s.f.). Si se permite que un depósito

se acumule en una cuenta a través del tiempo, la expresión algebraica del monto acumulado es similar a la expresada en el caso de la acumulación anual. A una tasa de interés mensual j , un depósito inicial C tendrá un valor igual a $C(1 + j)^n$ al final de n meses. Es importante aclarar que las tasas anuales generalmente se representan con la literal i , mientras las tasas con otra periodicidad se representan con la letra j .

La *tasa de interés anual efectiva*, ganada por una inversión durante el periodo de un año, es el cambio porcentual en el valor de la inversión desde el principio hasta el final del año, sin tener en cuenta el comportamiento de la inversión en periodos intermedios.

Equivalencia entre tasas de interés

En diversos problemas prácticos que involucran el uso del dinero es importante establecer la equivalencia entre tasas de interés con diferente periodicidad...

Valor presente

El valor presente de una suma de dinero es su valor medido en términos del valor de dinero de hoy.

Tablas de amortización

La tabla de amortización es un documento informativo en el que podrás ver de manera detallada las fechas y la cantidad de dinero por pagar de tu crédito hipotecario. Entre la información que te muestra se encuentran el número de pagos que has realizado, el saldo que tienes pendiente, los intereses, impuestos, seguros y comisiones, entre otros.

¿Qué elementos contiene una tabla de amortización?

1. Número de pago. Es la columna que nos señala cuántos pagos se han realizado hasta el momento.

2. Saldo insoluto o saldo pendiente. Es el adeudo del crédito sin incluir los intereses del préstamo.

3. El interés. Es monto que pagarás por usar el crédito.
4. El Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) del interés ordinario. Es el detalle del impuesto que se carga a los intereses del préstamo. Esto no aplica para todos los productos.
5. Pagos a Capital. Es la cantidad de tu mensualidad que disminuye el saldo insoluto.
6. Pagos a Capital + Intereses. El pago correspondiente sin los seguros y las comisiones.
7. Los seguros de vida y de daños. Son seguros obligatorios que se contratan con el crédito hipotecario.
8. La Comisión por autorización de crédito diferida y la comisión por apertura. Es lo que se paga por la autorización y por la apertura del crédito hipotecario.
9. La mensualidad total. Muestra la cantidad que deberás pagar al banco en ese periodo.
10. Pagos anticipados. Son los pagos que se pueden destinar para la reducción del plazo o mensualidad.

Tarjeta de ahorro, de nómina y de crédito

En una institución bancaria se manejan distintos tipos de tarjetas de crédito, Muchas veces suelen confundirse características de nuestras tarjetas y, por ende, no llegamos a aprovechar todas las ventajas y funcionalidades que estas nos ofrecen.

Es común que esa confusión se presente en las tarjetas de débito y de nómina, ya que comparten algunas características, mucha gente se pregunta si una tarjeta de débito es de nómina y, a pesar de que comparten varias funcionalidades, existen ciertos diferenciadores.

La tarjeta de débito surge como una alternativa para dejar de manejar dinero en efectivo y poder realizar operaciones con más seguridad y no exponernos a robos, asaltos o pérdidas, un tarjeta de débito solo dispone del efectivo que se tiene en la cuenta sin necesidad de recurrir a un cargo programado a a un crédito ni tampoco a una prórroga para hacer el cargo, tramitar una tarjeta de débito es un trámite sencillo sin embargo la TdD puede generar comisiones tales como manejo de cuenta por tener un saldo inferior al promedio que nos pida la tarjeta, comisión por apertura, por utilizar la tarjeta en establecimientos o retiros en un cajero automático

A diferencia de una TdD una tarjeta de nomina no te genera comisiones por apertura ni manejo de cuenta y tampoco nos pide mantener un saldo mínimo, pues esta tarjeta nos sirve para recibir los pagos de nuestro trabajo lo cuales son pagos programados que se realizan se-

manalmente, quincenal mente, catorcenalmente o por ejemplo en la mayoría de las pensiones mensualmente.

Por otro lado una tarjeta de crédito (TdC) es un objeto de uso cotidiano en la vida de millones de personas, a diferencia de una TdD una TdC no utiliza el saldo que ingresa a la tarjeta más bien es un monto otorgado por una institución bancaria que es revolvente, este sirve para realizar pagos en miles de establecimientos que podrán pagarse en una monto total o diferirse a meses que no generen intereses, también permite disponer de efectivo con una comisión dependiendo del tipo de tarjeta, sin embargo este tipo de tarjetas si puede generar intereses al no pagarse adecuadamente o no cubrir el monto que la tarjeta nos solicite, pues este tipo de tarjetas nos manejan dos tipos de pagos, el pago mínimo y el pago para no generar intereses, mientras demos los pagos para no generar intereses la TdC no nos cobrara intereses.

¿Qué es al CAT?

El Costo Anual Total o CAT asociado con una tarjeta de crédito es el porcentaje que engloba todos los intereses, costos y comisiones que pagarás al utilizar un crédito financiero, permite hacer comparaciones entre los diferentes productos crediticios y está expresado en términos de porcentaje con vigencia anual. El CAT en una tarjeta de crédito te proporcionará el costo total que pagarías por un crédito sin considerar el IVA.

Seguros: tipos y características

Dentro de la gama de productos que ofrece una institución financiera se encuentran los seguros. Un seguro es una fórmula de cobertura de riesgos que implica pagar una cantidad y recibir a cambio una compensación económica o un servicio siempre que se presente la contingencia cubierta en la póliza. El seguro se basa en el reparto del daño entre un número grande de personas con las mismas o similares necesidades de protección. Así, cuando ocurre un suceso que produce daños concretos a una de estas personas, todas las demás también participan en la reparación del mismo a través de las primas que pagan por sus pólizas de seguro. (MAPFRE, s.f.).

La *prima* de un seguro es la cantidad total que costara el seguro Por otra parte, la *suma asegurada* es la cantidad de dinero total por la cual se está contratando el seguro.

Seguros de vida

La finalidad de un seguro de vida es cubrir a una persona respecto del evento contingente de muerte, muchas veces cuando se nos habla sobre los seguros de vida tendemos a posponerlos pues como humanos la mayoría de las veces nos aterra pensar en el momento en el que tendremos que abandonar este mundo, sin embargo es importante pensar también en nuestros seres queridos y quienes dependen económicamente de nosotros, en pocas palabras un seguro de vida es un beneficio que se obtiene para nuestros familiares que les permitirá remplazar los ingresos que se tenían por parte del contratante, contar con los fondos inesperados para gastos fúnebres entre muchos beneficios más que incluso en vida se pueden utilizar.

Seguros de salud

La finalidad de un seguro de salud es cubrir a una persona respecto del evento contingente de sufrir algún tipo de enfermedad que requiera de atención médica, nos apoya con programas preventivos y servicios restaurativos, el seguro salud de BBVA cuenta con diferentes coberturas, entre ellas el servicio de ambulancia las 24 horas los 365 días del año, el reembolso de los gastos en urgencias médicas (estudios de laboratorio y gabinete, material de curación, medicamentos) así como consultas médicas a domicilio con precio preferencial.

Seguros de hogar

La finalidad de un seguro de hogar es proteger todas las cosas que se encuentren al interior del hogar en dado caso de algún robo, el seguro de hogar igual trae cobertura para las mascotas en dado caso tu mascota requiera de alguna asistencia médica, de igual manera cubre aparatos electrodomésticos y línea blanca en caso de algún accidente.

Referencias

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA] (s.f.). *Saldo insoluto*. Recuperado el 29 de noviembre de 2023 de <https://bit.ly/3QZXgSP>

Broverman, S. A. (2017). *Mathematics of investment and credit*. New Hartford: ACTEX Learning.

Galván, M. (2021, octubre 11). *Matemáticas financieras, herramientas para darle más valor a su dinero*. El financiero. Recuperado el 29 de noviembre de 2023 de <https://bit.ly/3RmFWcb>