



Facultad de Humanidades
Magíster en Gestión Cultural

**HACIA LA CREACIÓN DE UN ÁREA DE EDUCACIÓN, MEDIACIÓN
CULTURAL Y VINCULACIÓN PARA EL MUSEO DEL INMIGRANTE DE
VALPARAÍSO: UNA PROPUESTA PARA LA EDUCACIÓN PATRIMONIAL**

Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión Cultural

Nicole Gauché Strange

Director tesis: Dr. Nelson Llanos Sierra

Valparaíso, Chile

2025

Dedicatoria

A los inmigrantes que forjaron Valparaíso, Puerto de Nostalgia, con sus manos y sueños indómitos, tejiendo en sus cerros una urbe de encuentros y mestizajes, donde la sal del mar se fundió con el eco de lenguas lejanas.

A su legado vivo, que late en las fachadas y en las memorias colectivas de la identidad porteña.

A mi antepasado Nicolas Gauché Bailly quien, como muchos otros, se aventuró con su familia a cruzar el vasto océano y a establecerse en tierras lejanas.

En memoria de mi querida amiga Ángela Caltagirone, cuya vida reflejó la fuerza y la belleza de las identidades múltiples. Su historia de raíz migrante, entrelazada por más de una nacionalidad, fue siempre un testimonio de resiliencia y apertura. Su presencia y su mirada sobre el mundo continúan inspirando este trabajo, como un recordatorio de que la identidad cultural es también un viaje lleno de encuentros y transformaciones.

Et nous irons à Valparaiso!

Agradecimientos

Esta tesis no habría sido posible sin el generoso apoyo de personas y redes que, con su tiempo, motivación y confianza, hicieron realidad este proyecto. Mi más sincera gratitud a las hermanas Dardel-Coronado, cuya constante motivación y respaldo fueron fundamentales durante todo el proceso. A Paula González Ávila, por la chispa inicial de la idea que dio origen a esta investigación.

Expreso mi profundo agradecimiento a Jaime Mortara Pizarro por sus valiosos contactos institucionales, a Jorge Dib Guerrero, quien facilitó el diálogo con el equipo de restauración de Destino Valparaíso, y a Pablo Rosen Sagredo, por su gentileza al dedicarme tiempo para mostrarme el Museo del Inmigrante en su etapa preinaugural, brindándome una visión privilegiada del proyecto. A Francisca González García, por su guía invaluable en París y por acompañarme en el descubrimiento de museos e instituciones culturales que inspiraron esta investigación

Agradezco a Paola Araya Skinner, por su apoyo constante y la disposición que siempre ha mostrado hacia mi desarrollo profesional y académico, a Andrea Antón Manriquez por su generosa colaboración en el trabajo conjunto durante la visita al museo y por sus valiosos consejos, que enriquecieron significativamente el desarrollo de esta investigación.

A Gunther Kock Lutjens, mi reconocimiento por el apoyo incondicional y sostenido que me permitió mantener el rumbo. A mi profesor guía, Nelson Llanos Sierra, mi gratitud por su paciencia, rigor académico y orientación precisa que elevaron significativamente este trabajo.

Finalmente, un abrazo especial a mi familia, amigos y compañeros de trabajo, por su comprensión, paciencia y aliento constante frente a las demandas del proceso académico.

A todos ustedes, mi reconocimiento eterno por hacer posible esta realización académica que honra el legado migrante de Valparaíso y las memorias que dieron vida a esta investigación.

Resumen y Descriptores

Introducción

El Museo del Inmigrante de Valparaíso, recientemente inaugurado, enfrenta el desafío de consolidar su rol educativo y de mediación cultural en un contexto de diversidad migratoria y patrimonio urbano, sin un área dedicada a la educación patrimonial, mediación y vinculación comunitaria, se limita su impacto, restringiendo procesos de aprendizaje activo y apropiación del legado inmigrante en la identidad porteña.

Métodos

Se empleó un enfoque cualitativo descriptivo-comparativo con triangulación: revisión de prácticas en museos como Carnavalet (París), Quai Branly y Museo de Historia Natural de Valparaíso; encuestas a estudiantes de Relaciones Públicas (Duoc UC), observaciones *in situ* y entrevistas a mediadores. El análisis de contenido identificó fortalezas y brechas para diseñar un modelo operativo.

Resultados

Las encuestas revelan valoración de recursos audiovisuales, pero carencias en mediación humana, accesibilidad y comunicación. Se propone un área con mediadores, talleres interculturales, recursos multilingües y alianzas estratégicas.

Discusión

Los hallazgos subrayan la necesidad de mediación dialógica para transformar el museo en espacio inclusivo, alineado con estándares internacionales de educación patrimonial crítica. La propuesta fortalece ciudadanía participativa, sentido de pertenencia y sostenibilidad cultural en Valparaíso, modelo replicable para museos emergentes.

Descriptores:

Mediación cultural, educación patrimonial, Museo del Inmigrante, memoria, Valparaíso.

Abstract y Keywords

Introduction

The Museo del Inmigrante de Valparaíso, recently inaugurated, faces the challenge of consolidating its educational and cultural mediation role in a context of migratory diversity and urban heritage, lacking a dedicated area for heritage education, mediation, and community outreach. This limits its impact, restricting active learning processes and the appropriation of the immigrant legacy in the local identity.

Methods

A qualitative descriptive-comparative approach with triangulation was employed: review of practices in museums such as Carnavalet (Paris), Quai Branly, and Museo de Historia Natural de Valparaíso; surveys of Public Relations students (Duoc UC), in situ observations, and interviews with mediators. Content analysis identified strengths and gaps to design an operational model.

Results

Surveys reveal appreciation for audiovisual resources but shortcomings in human mediation, accessibility, and communication. A dedicated area is proposed with mediators, intercultural workshops, multilingual resources, and strategic alliances.

Discussion

Findings underscore the need for dialogic mediation to transform the museum into an inclusive space, aligned with international standards of critical heritage education. The proposal strengthens participatory citizenship, sense of belonging, and cultural sustainability in Valparaíso, serving as a replicable model for emerging museums.

Keywords:

Cultural mediation, heritage education, Museo del Inmigrante, memory, Valparaíso

Tabla de contenido

Introducción.....	8
Formulación del problema	10
Preguntas de Investigación y Objetivos.....	11
Capítulo 1. Prácticas de mediación cultural en museos que abordan la diversidad cultural y la ciudad.....	26
1.1 El caso del Museo Carnavalet – Historia de París	27
1.3 El caso del Museo de Historia Natural de Valparaíso	36
Capítulo 2. Museo del Inmigrante de Valparaíso: Contexto, experiencia museográfica y análisis comunicacional.....	44
2.1 Antecedentes Generales	44
2.2 Contenidos y Experiencia Museográfica	46
2.3 Visita académica y trabajo con estudiantes	47
2.4 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a estudiantes ...	49
2.5 Encuesta a profesores y equipos docentes.....	55
Capítulo 3: Servicios Educativos y de Mediación en Museos: Innovación, Modelos Comparados y Diseño para el Museo del Inmigrante de Valparaíso.....	64
3.1 MIV: Observaciones generales	64
3.2 Hacia la creación de un área de educación, mediación y vinculación para el MIV.....	67
3.3 Modelo para el MIV: Fundamentación y Componentes	73
3.4 Implementación de un Área de Educación, Mediación y Vinculación en el Museo del Inmigrante	77
3.4.1 Actividades a Desarrollar.....	78
3.4.2 Viabilidad Económica, Financiamiento y Sostenibilidad	82

Conclusiones y Recomendaciones	87
Referencias:.....	91
Anexos	96

Índice de imágenes y tablas:

Imagen N°1: Ejemplo actividades de mediación con público infantil.....	31
Imagen N°2: Detalle actividad mediación infantil.....	32
Imagen N°3: Actividad de mediación fuera del museo “Talleres Nómades”	35
Tabla N°1: Matriz Comparativa de Buenas Prácticas en Mediación Cultural	41
Imagen N°4: Mapa ubicación Destino Valparaíso	45
Imagen N°5: Estudiantes que participaron en la encuesta.....	49
Imagen N°6: Captura de pantalla @destinovalpo (2025)	54
Imagen N°7: Captura de pantalla @museecarnavalet (2025).....	54
Imagen N°8: Ejemplo de las leyendas de las exhibiciones	66
Imagen N°9: Placa conmemorativa patio central MIV.....	67
Tabla N°2: Ejemplos de Áreas/Servicios de Educación en Museos.....	69
Tabla N°3: Etapas para diseño e implementación en el MIV.....	73
Tabla N°4: Estimación anual de recursos.....	83

Introducción

En la actualidad, los museos han dejado de ser sólo repositorios de objetos donde el visitante observa pasivamente una colección; se han convertido en espacios dinámicos de encuentro, reflexión y construcción de identidades. En especial, los museos consagrados al rescate de la memoria migrante, a la evolución urbana y a las identidades culturales, desempeñan un rol crucial para la puesta en valor de relatos tanto en la educación patrimonial como en la formación de ciudadanías más inclusivas y participativas.

En esta línea, el Museo del Inmigrante de Valparaíso (MIV) -recientemente inaugurado- destaca como un espacio significativo para desarrollar nuevas propuestas de mediación cultural que refuercen el aprendizaje y la apropiación del patrimonio de Valparaíso desde una perspectiva activa y participativa, promoviendo así la salvaguarda y el sentido de pertenencia a una comunidad. Al respecto, la “memoria migrante”, como ha señalado Francisco Estévez -entre otros- constituye un pilar fundamental para comprender los procesos de identidad y ciudadanía en Chile, pues articula experiencias pasadas y desafíos presentes en la construcción de comunidades abiertas y solidarias (Estévez, año 2017; Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, 2010; Rodríguez Torrent, 2023; Jensen, 2016).

En el caso de Valparaíso, cabe señalar que -entre 1820 y 1920- experimentó un crecimiento demográfico importante debido a la llegada de numerosos ciudadanos extranjeros atraídos por oportunidades comerciales, industriales y portuarias (Gilberto Harris Bucher, Emigrantes e inmigrantes en Chile, 1810-1915. Nuevos aportes y notas revisionistas, 2001). Estos inmigrantes participaron activamente en ámbitos como el comercio marítimo, la banca, la producción industrial y el desarrollo urbano, aportando de manera decisiva a la configuración de una identidad plural y dinámica en la ciudad. Y es que tal como plantea Stuart Hall (Hall, 1996, p. 447; Hall, 1990, p. 401) al referirse al híbrido cultural, la identidad no es fija ni esencial, sino un proceso en constante transformación que surge de encuentros, diálogos y mestizajes. En Valparaíso,

estos cruces culturales dieron vida a una identidad portuaria marcada por la originalidad y la riqueza de lo diverso. No es casual que el artista Lukas acuñara el término “valpararinos” en su celebre libro “Apuntes Porteños” (Lukas. 1971, *Apuntes porteños*. Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso) para describir a ese ser híbrido, fruto del intercambio cultural característico del puerto, donde múltiples orígenes confluyen en la construcción de una identidad colectiva abierta y en permanente movimiento.

La diversidad multicultural de Valparaíso se manifiesta a través del significativo aporte de la población inmigrante, evidenciado en la creación de diversas instituciones, empresas y organizaciones que han contribuido al desarrollo socioeconómico y cultural de la ciudad. Destacan empresas familiares como Ambrosoli, Costa y Cambiaso Hermanos, así como la fundación de cervecerías que dinamizaron la economía local. Asimismo, colectivos extranjeros establecieron clubes sociales y cuerpos de bomberos voluntarios (británico, alemán, italiano, francés y español, entre otros) reflejando la pluralidad cultural y la colaboración comunitaria. Las iglesias anglicanas y luteranas, junto a colegios fundados por estos grupos, evidencian -asimismo- la diversidad religiosa y educativa aportada por la inmigración. Estas instituciones no solo fortalecieron las identidades colectivas de sus comunidades, sino que también favorecieron procesos de integración y articulación cultural en el contexto portuario de Valparaíso, consolidando su carácter cosmopolita e inclusivo.

Como consecuencia de lo anterior, en 2003, la UNESCO declaró el área histórica de la ciudad puerto de Valparaíso como Patrimonio Mundial por su valor universal excepcional, reconociendo a la ciudad como un “testimonio temprano de la globalización” debido a su rol como principal puerto mercante en las rutas marítimas del Pacífico Sur durante fines del siglo XIX y principios del XX. Valparaíso representa, de este modo, un ejemplo único de urbanismo y arquitectura portuaria conservada hasta hoy, que refleja las influencias culturales y económicas generadas en esta etapa histórica. Esta distinción destaca no solo la importancia histórica y patrimonial de la ciudad, sino también su condición

como espacio vivo que evidencia el entrecruzamiento de distintas culturas, tradiciones y comunidades migrantes que marcaron su singular desarrollo.

Pese a la enorme riqueza cultural y patrimonial descrita, la historia de Valparaíso no había recibido la atención merecida en los espacios museográficos. Específicamente, hasta la inauguración del mencionado Museo del Inmigrante, no existía un lugar dedicado a rescatar y destacar la influencia de estos grupos en la conformación y desarrollo de la ciudad. Sin embargo, y aunque es innegable el aporte del MIV a la actividad cultural de Valparaíso, su implementación y apertura al público ha evidenciado una serie de aspectos que podrían optimizarse para conseguir una mejor gestión por parte de la institución, así como también, para lograr una experiencia más completa y enriquecedora para sus visitantes.

Formulación del problema

Como se ha indicado, la ciudad de Valparaíso recibió -especialmente durante el siglo XIX- numerosos inmigrantes que fueron plasmando sus culturas, arquitectura, idiomas y todo un legado que hasta hoy no tenían un espacio donde ser exhibidos y reconocidos. Actualmente, muchos porteños, ya sea de origen o avecindados, desconocen por qué Valparaíso fue reconocido por la UNESCO; no tienen un vínculo con la ciudad y; tampoco tienen -en consecuencia- interés por preservar su rica historia.

El nuevo MIV busca rescatar este legado, reconociendo el aporte de estos grupos y preservando su impacto en la sociedad porteña. Su reciente apertura se presenta como una oportunidad para explorar cómo diseñar estrategias de mediación que incentiven la educación patrimonial y promuevan una mayor valoración de la historia migratoria y fundacional de la ciudad. Estas acciones de mediación en museos fomentan la participación del público al crear espacios de diálogo, interacción y construcción colectiva de significado, transformando la visita tradicional en una experiencia activa, donde los visitantes se convierten en participantes y cocreadores de conocimiento junto a mediadores y otros públicos.

El MIV enfrenta entonces el desafío de consolidar su rol como espacio de educación, mediación cultural y vinculación con la comunidad. Si bien el museo ha desarrollado iniciativas de exhibición y difusión, todavía no cuenta con estrategias de mediación cultural y educación patrimonial sistemáticas, contextualizadas y sostenidas en el tiempo, lo que limita su capacidad de generar procesos significativos de aprendizaje en los visitantes, particularmente en el público escolar. Y es que la instalación física del museo es solo un primer paso para dar cumplimiento, cabalmente, a su función social y educativa. En este sentido, la creación de un área dedicada a la Educación, Mediación Cultural y Vinculación con el Medio se torna imprescindible para que el museo cumpla su rol como espacio vivo de aprendizaje, inclusión y diálogo intercultural.

Desde un plano práctico, la inexistencia de un área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación restringe las posibilidades del museo para establecer relaciones sostenidas con el medio escolar y la comunidad local. Esto repercute no solo en la amplitud y profundidad de su impacto educativo, sino también en su proyección como institución cultural relevante en la ciudad de Valparaíso. Sin una estrategia estructurada que facilite experiencias pedagógicas innovadoras y pertinentes, el MIV corre el riesgo de convertirse en un espacio de contemplación pasiva, más que en un lugar de encuentro y diálogo intercultural.

Preguntas de Investigación y Objetivos

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, esta tesis aspira a responder las siguientes interrogantes: ¿Cómo diseñar e implementar un área de educación, mediación cultural y vinculación con el medio en el Museo del Inmigrante de Valparaíso? ¿De qué manera esta área puede fortalecer el rol educativo, patrimonial y comunitario del MIV? ¿Cómo contribuye el área a la participación y apropiación comunitaria del patrimonio migrante? ¿Qué estrategias de comunicación, experiencias museográficas y actividades educativas pueden implementarse para aumentar el flujo de visitantes y fomentar su fidelización en el MIV?

A partir de estas preguntas, la presente investigación tiene por objetivo principal elaborar un área de educación, mediación cultural y vinculación con el medio para la educación patrimonial en el MIV, con el fin de poner en valor el patrimonio de los inmigrantes históricos en la conformación de la ciudad y favorecer así la comprensión de su muestra en su fase de apertura. Para tal propósito, se proponen herramientas metodológicas y conceptuales que potencien el rol educativo y social del museo, fortaleciendo su capacidad de impacto en los procesos de educación patrimonial y en la valoración de la diversidad como componente constitutivo de la identidad local y nacional.

En concordancia con aquello, el primer objetivo específico consiste en describir y comparar diferentes prácticas de mediación cultural destinadas a la educación patrimonial en museos nacionales y extranjeros, especialmente aquellos que tratan temas de diversidad cultural y ciudad. El análisis se llevará a cabo mediante una revisión cualitativa de las prácticas de mediación cultural en algunos museos seleccionados. La recopilación de datos se realizará a través de entrevistas con mediadores, observación directa de las actividades, revisión de materiales y programas de mediación, y análisis de documentos institucionales. El propósito es identificar patrones, diferencias y particularidades en las prácticas de mediación. Esto aportará una visión clara y detallada sobre las estrategias y enfoques utilizados en la mediación cultural en museos que abordan temáticas de identidad cultural y comunidades, lo que permitirá entender qué prácticas son efectivas, cuáles son innovadoras, y cómo contribuyen a la educación patrimonial.

El segundo objetivo específico apunta a analizar el funcionamiento del MIV mediante un estudio de su estructura organizativa, recursos humanos y materiales disponibles, así como de las actuales prácticas y estrategias de mediación cultural y educación patrimonial que se llevan a cabo. Esto incluirá la evaluación de sus programas, actividades, y herramientas pedagógicas vigentes, junto con la identificación de vacíos o limitaciones en la conexión con sus públicos, especialmente con el sector escolar. Esta caracterización permitirá

comprender el contexto institucional real y los aspectos que requieren fortalecimiento para el diseño de una propuesta adecuada y contextualizada.

Finalmente, el tercer objetivo específico consiste en proponer un plan operativo que defina la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos didácticos y tecnológicos, y las estrategias de evaluación y sostenibilidad del área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación del MIV. El propósito de este plan es garantizar la implementación eficiente y coherente del área, promoviendo su integración en la organización del museo, fomentando la participación activa de sus públicos, y asegurando la continuidad y pertinencia de sus iniciativas educativas y culturales a largo plazo.

Justificación de la Investigación

En términos generales, este estudio busca enriquecer la forma en que el MIV comunica y enseña sobre la historia migratoria, un aspecto fundamental de la identidad chilena y en particular, de Valparaíso. Implementar estrategias de mediación más efectivas puede aumentar la participación y el interés del público en el tema, promover el reconocimiento de la diversidad cultural y fortalecer el patrimonio material e inmaterial de la ciudad. Del mismo modo, una mediación efectiva puede contribuir a reconocer la riqueza de la historia de la ciudad, promoviendo en los estudiantes el interés por proteger y salvaguardar el patrimonio. Las actuales generaciones que se encuentran en etapa escolar nacieron en un Valparaíso ya declarado patrimonio de la humanidad, pero muchos desconocen de qué se trata y por qué se otorgó el reconocimiento.

Estos resultados pueden servir como referencia para otros museos con desafíos similares, generando un impacto positivo en la gestión cultural y en la valoración del patrimonio. Adicionalmente, el MIV podría incentivar el desarrollo de otras iniciativas culturales similares en la ciudad, contribuyendo asimismo a la reactivación y fortalecimiento de la alicaída economía local mediante la atracción de visitantes y la dinamización de actividades comerciales y turísticas vinculadas al patrimonio cultural.

Asimismo, un museo no puede entenderse como un ente aislado, sino que debe vincularse activamente con su entorno y comunidades para ser pertinente y efectivo. La vinculación con el medio implica establecer alianzas con escuelas, organizaciones sociales, instituciones culturales y otros actores que permitan construir un museo verdaderamente insertado en su territorio (Eve Museografía, 2024). Esta vinculación fortalece la corresponsabilidad en la preservación del patrimonio y promueve procesos colaborativos de construcción de memoria e identidad. Además, genera espacios para la participación, el diálogo intercultural y la inclusión social, elementos que para el Museo del Inmigrante son esenciales dado el contexto migratorio y la diversidad cultural valiosa en Valparaíso.

Los museos que abordan temas de inmigración o de identidad cultural enfrentan el desafío de representar la diversidad cultural sin caer en estereotipos. En este sentido, se requiere una mirada crítica que considere la complejidad de las experiencias migratorias, sus tensiones identitarias, sus procesos de memoria y sus aportes a la construcción cultural del territorio. El enfoque intercultural en los museos promueve el reconocimiento de la otredad, el diálogo entre culturas y la construcción de narrativas inclusivas. Al respecto y según Bodo, Gibbs y Sani (2009), los museos tienen el potencial de convertirse en “espacios de hospitalidad cultural”, donde se negocian significados y se promueve la convivencia.

En este marco, resulta clave identificar las características y necesidades del público objetivo. Museos como el del Inmigrante deben considerar la diversidad etaria, cultural, educativa y funcional de sus visitantes, diseñando estrategias accesibles e inclusivas. Esto incluye no solo la adaptación de contenidos y formatos, sino también el desarrollo de experiencias significativas para personas con discapacidades, migrantes recientes, niños, adultos mayores, entre otros.

En el caso específico de museos nuevos, la creación oportuna de esta área es especialmente crítica. Un museo que inicia su funcionamiento sin canales claros de educación, mediación y vinculación puede perder la oportunidad de construir relaciones sólidas con sus audiencias, caer en una dinámica de exhibición estática y limitar su impacto social (Godoy et al., 2003; Arbués, 2014).

El área propuesta asegura que desde sus inicios el museo tenga una estrategia integral para activar su función educativa y social, incorporando la escucha de la comunidad, la diversidad de públicos y la generación de experiencias participativas. Así se configura de forma sostenible como un espacio cultural vivo, relevante y transformador para la sociedad local y visitantes.

Marco teórico y conceptual

Este marco teórico integra tres tradiciones clave: museología crítica internacional (Hall, Simon, Hein), gestión cultural latinoamericana (García Canclini, Freire) y estudios chilenos recientes en patrimonio (Ministerio de las Culturas, De la Jara). Combina referentes fundacionales (Nora, Assmann) con informes contemporáneos (UNESCO 2016-2021, ICOM 2019), abordando mediación participativa, educación patrimonial crítica, memorias migrantes y museos territoriales para analizar el Museo del Inmigrante de Valparaíso.

La ausencia de un área formal dedicada a la educación y la mediación impide articular un enfoque integral que aborde dimensiones críticas del patrimonio migrante: su carácter histórico, identitario e intercultural. Importantes estudios en gestión cultural, museología crítica y educación patrimonial han demostrado que los museos no solo cumplen una función de conservación y exhibición, sino que también deben asumir un rol activo en la producción de conocimiento, el diálogo cultural y la co-construcción de sentido junto a sus audiencias (Chiovatto, 2020; Hein, 2006; Mörsch, 2012; Simon, 2016). La falta de lineamientos claros en este ámbito puede derivar en una subvaloración del patrimonio inmigrante, debilitando su capacidad para influir en la formación de identidades contemporáneas abiertas, plurales e inclusivas (ICOM, 2019; Restrepo & Rojas, 2010; UNESCO, 2016).

Históricamente, la cultura y la educación han sido tratadas como esferas complementarias, aunque en muchas políticas públicas o discursos cotidianos se las haya relegado a un lugar secundario, considerándolas “pasatiempos” o

instancias accesorias. Sin embargo, desde las ciencias sociales, la gestión cultural y la pedagogía crítica, ambas se entienden como elementos constitutivos de los procesos de construcción identitaria, ciudadanía activa y cohesión social (Freire, 1970; Martín-Barbero, 1998; UNESCO, 2009). Al respecto, autores como Néstor García Canclini (2006) han argumentado que la cultura no puede reducirse a una lógica de consumo ni entenderse como un bien ornamental: se trata de un campo de disputa simbólica, donde se produce sentido, se negocian memorias y se configuran formas de vida. La educación, por su parte, es un acto político en tanto posibilita el acceso a los códigos culturales, promueve la participación crítica y da lugar a subjetividades conscientes de su contexto y su historia (Giroux, 2003). Por tanto, el vínculo entre cultura y educación debe ser entendido como una alianza estratégica que incide directamente en la democratización del conocimiento y el fortalecimiento del tejido social.

Asimismo, y como se ha señalado anteriormente, durante las últimas décadas los estudios patrimoniales han ampliado su mirada desde una visión tradicional (centrada en bienes materiales, monumentos y obras maestras) hacia una comprensión más dinámica, que incorpora el patrimonio inmaterial, las memorias colectivas, las prácticas cotidianas y los relatos de comunidades diversas (Prats, 1997; Smith, 2006). Esta perspectiva es especialmente relevante en contextos marcados por la migración, la interculturalidad y la disputa por el reconocimiento simbólico.

Autores como Pierre Nora (1989) o Aleida Assmann (2010) han mostrado cómo la memoria colectiva se materializa en lugares simbólicos, archivos, rituales y narrativas que dotan de sentido a la experiencia social. En esa línea, los museos contemporáneos ya no son solo repositorios de objetos, sino agentes activos de producción cultural y educativa, capaces de visibilizar relatos silenciados, tensionar discursos oficiales y abrir espacios de diálogo. En América Latina, por ejemplo, se ha fortalecido la noción de patrimonio como derecho cultural, lo que implica garantizar la participación de las comunidades en su definición, conservación y transmisión. El caso del Museo del Inmigrante de Valparaíso se inscribe en esta tendencia, al proponer un espacio orientado a la

memoria migrante, en un puerto históricamente marcado por la movilidad humana.

Los museos contemporáneos han transitado, de este modo, desde una lógica de mera conservación y exhibición hacia una visión más participativa y educativa, donde los visitantes tienen un rol activo y participativo. El "nuevo museo", según François Mairesse (2011), es una institución al servicio de la sociedad, que reconoce la multiplicidad de voces, memorias y relatos que coexisten en los territorios. En este sentido, los museos son espacios ideales para promover la educación patrimonial y la mediación cultural, especialmente en contextos donde se pretende visibilizar historias, memorias, o legados. La museografía participativa propone -de tal manera- metodologías centradas en el diálogo, la creación en conjunto y la interpretación situada, claves para una mediación significativa.

En este contexto, los dos principales ámbitos a considerar en esta investigación son la mediación cultural y la educación patrimonial, factores fundamentales para el diseño e implementación de un área de mediación cultural. De acuerdo con (García Blanco, Á. (2014). La mediación en los museos. En *La mediación en los museos* (pp. 7-24). México: Yucunet) la mediación cultural corresponde al conjunto de estrategias, acciones y métodos diseñados para facilitar la relación entre el público y los contenidos del museo. Otorga un rol activo al público permitiendo una comprensión profunda y una conexión entre los visitantes y la colección. Es una práctica que busca tender puentes entre las instituciones culturales y sus visitantes, facilitando el acceso a los contenidos, promoviendo la participación activa de las audiencias y fomentando la apropiación del patrimonio. No es solo comunicar la información, sino que transforma la relación entre la obra y el público, estimulando procesos de interpretación y de diálogo.

La mediación cultural emerge entonces como una estrategia clave para activar el vínculo entre instituciones culturales, patrimonio y públicos diversos. Más que una herramienta de interpretación o acompañamiento, la mediación es hoy entendida como un proceso relacional, situado y horizontal que favorece la

apropiación crítica del contenido cultural, la participación activa y el reconocimiento mutuo (Desvallées y Mairesse, 2011; Aguirre, 2015). En tal sentido, la mediación en museos ha evolucionado desde modelos transmisivos (donde el guía posee el saber y lo transmite) hacia enfoques participativos, dialógicos e inclusivos. Experiencias como las del Musée Carnavalet o el Quai Branly en París han mostrado el potencial de diseñar dispositivos de mediación que integran lenguajes accesibles, relatos comunitarios, recursos tecnológicos y estrategias interactivas para construir sentido con los públicos y no solo para ellos.

En los museos, la mediación se manifiesta -asimismo- en estrategias diversas que van desde la visita guiada tradicional, pasando por dispositivos tecnológicos o bien, por actividades más participativas, como talleres, actividades sensoriales, narrativas colectivas o tecnologías interactivas. La mediación cultural es especialmente relevante en espacios que abordan memorias o historias testimoniales, como el patrimonio del Museo del Inmigrante de Valparaíso, donde no basta con exponer objetos, sino que es necesario generar vínculos empáticos y reflexivos en torno a ellos [Moreno Rodríguez, 2023; Devoto, 2010; UNESCO, 2004].

La mediación cultural plantea, de tal manera, un diálogo flexible y participativo entre el museo y sus visitantes, facilitando el acceso, la interpretación y la reflexión sobre los contenidos expuestos. A diferencia de una visita meramente contemplativa, la mediación promueve la inclusión, la escucha activa y el intercambio de saberes, aspectos fundamentales para un museo centrado en experiencias migratorias y diversidad cultural. (García Blanco, Á. (2014). *La mediación en los museos*. México: Yucunet). En museos emergentes, la mediación cultural contribuye -de este modo- a construir experiencias de visita personalizadas y significativas, ayudando a superar barreras culturales o cognitivas y ampliando las audiencias (Museo Reina Sofía, 2025). El mediador cultural se convierte en un actor clave que guía, orienta y facilita la apropiación del patrimonio, enriqueciendo la función social y educativa del museo.

La educación patrimonial, por otra parte, se define como un proceso pedagógico orientado a reconocer, valorar y resignificar el patrimonio cultural, material e inmaterial, con énfasis en su dimensión social y territorial. Esta educación no debe limitarse a transmitir contenidos, sino que debe involucrar al sujeto como agente activo en la construcción del significado del patrimonio. Actualmente, se han incorporado metodologías participativas, interdisciplinarias y orientadas al pensamiento crítico, dejando atrás el enfoque meramente informativo e involucrando al público en un diálogo. (De la Jara Morales, I. (2018). El museo como espacio educativo. En Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (Ed.), *Museos en obra* (pp. 25-38). Santiago de Chile: Servicio Nacional del Patrimonio Cultural).

En esta línea, la educación patrimonial contribuye a la formación de sentimiento de pertenencia, fortalece el pensamiento crítico e impulsa una mayor participación ciudadana al posibilitar el reconocimiento de la diversidad cultural, la memoria colectiva y el derecho a la cultura. En contextos escolares, su potencial se amplía al articular conocimientos curriculares con experiencias significativas en territorio, como las visitas a museos, donde el patrimonio se experimenta en vivo. Estas experiencias significativas de educación patrimonial se caracterizan por el uso de metodologías activas, trabajo con fuentes primarias, salidas pedagógicas, talleres creativos y colaboración con actores del territorio. Se busca que las y los estudiantes no solo “conozcan” el patrimonio, sino que se reconozcan en él y se sientan parte de su preservación y resignificación.

Como muestran el Ministerio de las Culturas (2021) y Montanares Vargas et al. (2018), las experiencias de educación patrimonial más significativas se basan en metodologías activas, trabajo con el territorio y procesos de apropiación y resignificación del patrimonio por parte del estudiantado. Desde esta perspectiva, la educación patrimonial no se debe limitar a enseñar sobre el pasado, sino, muy por el contrario, debe generar vínculos significativos con el presente y proyectar aprendizajes hacia el futuro. En museos que trabajan con el patrimonio inmaterial e identitario, como es el caso del Museo del Inmigrante, la educación patrimonial debe incorporar relatos diversos, enfoques

interdisciplinarios y formatos accesibles que permitan el reconocimiento y la valoración de otras culturas (García Canclini, 1999).

La educación patrimonial se constituye, de este modo, como un campo interdisciplinario que articula saberes pedagógicos, históricos, museográficos y comunitarios. Su propósito no es solo transmitir conocimiento sobre el pasado, sino contribuir a formar sujetos críticos, comprometidos con la valorización del patrimonio como construcción social, dinámica y situada (Sánchez Carretero, 2003; Ballart, 2002). Se posiciona, al mismo tiempo, como un proceso educativo permanente y sistemático que facilita la activación, interpretación, valoración y conservación del patrimonio cultural para diversos públicos (Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, 2021). En un museo sobre migración, esta educación no solo implica transmitir conocimientos históricos, sino también promover la reflexión crítica sobre las identidades, diversidad cultural y experiencias migratorias que configuran la sociedad actual (Godoy et al., 2003).

Como sostienen algunos estudios la educación patrimonial fomenta el sentido de pertenencia y el respeto intercultural, factor clave para la inclusión social y la cohesión comunitaria (Arbués, 2014). Considerando aquello, el área educativa de un museo debe permitir el desarrollo de estrategias pedagógicas adaptadas a distintos públicos -desde estudiantes hasta comunidad adulta- que no solo informen, sino que generen experiencias vivenciales y significativas, promoviendo aprendizajes activos y duraderos. Esto es especialmente relevante en museos jóvenes -como el MIV- donde aún se está configurando la relación con sus audiencias y su rol social (CNCR, 2023). En efecto, este enfoque es de gran pertinencia para el caso en estudio pues la educación patrimonial puede convertirse en una herramienta de inclusión, integración y reconocimiento de la diversidad cultural. Además, permite tender puentes entre la historia local, los saberes escolares y las experiencias personales de estudiantes que, muchas veces, también son hijos o nietos de migrantes.

A continuación, se definen algunos de los principales conceptos que se emplearán en la presente tesis.

Museo del Inmigrante de Valparaíso (MIV): Espacio museal dedicado a conservar, exhibir y activar bienes, relatos y experiencias vinculadas a los procesos migratorios entendidos como parte constitutiva de la historia social y cultural de la ciudad de Valparaíso. En este tipo de museo, el foco no está solo en los objetos materiales, sino también en las memorias, prácticas y saberes de comunidades migrantes y de acogida, promoviendo el diálogo intercultural y el reconocimiento de la migración como componente estructural de la identidad colectiva.

Mediador cultural: Uno de los elementos centrales para optimizar la experiencia educativa y cultural en el museo es la presencia de un mediador cultural capacitado. Este profesional no solo conoce en profundidad los contenidos patrimoniales, sino que también posee habilidades didácticas, comunicativas y sociales para interactuar con públicos diversos, facilitando un diálogo dinámico y adaptado a las necesidades de los visitantes (Yucunet, 2016). A diferencia de las audioguías, que son herramientas estáticas y unidireccionales, el mediador cultural ofrece una experiencia interactiva y personalizada, capaz de responder preguntas, aclarar dudas, e incorporar las perspectivas y aportes del público en tiempo real. Además, puede adecuar el lenguaje, los enfoques y las actividades a diferentes edades, intereses y niveles de conocimiento, generando un espacio de aprendizaje activo y significativo (Museo Reina Sofía, 2025).

Otra ventaja clave es que el mediador cultural puede fomentar procesos de reflexión crítica y diálogo intercultural, elementos muy relevantes en un museo centrado en la migración y la diversidad cultural. Las audioguías carecen de esta capacidad humana para provocar la participación y el intercambio, limitándose a entregar información fija y preestablecida (Arbués, 2014). Finalmente, los mediadores culturales promueven el sentido de comunidad y pertenencia, siendo agentes que construyen puentes entre el museo y sus audiencias, fortaleciendo la vinculación y la corresponsabilidad social en la conservación y valoración del patrimonio (Eve Museografía, 2024). Su rol es fundamental para activar el museo como un espacio inclusivo y socialmente comprometido desde sus inicios.

Memoria migrante: Conjunto de recuerdos, relatos, prácticas simbólicas y huellas materiales e inmateriales producidas por personas y comunidades que han vivido experiencias de movilidad y desplazamiento territorial (Arroyo & Jiménez, 2017; Fava, 2020). La memoria migrante no solo registra trayectorias individuales o familiares, sino que construye narrativas colectivas sobre el desarraigo, la integración, la discriminación y el aporte cultural de los grupos migrantes, incidiendo en cómo una sociedad comprende su pasado y proyecta su convivencia intercultural (Camacho, 2023; UNESCO, 2009)

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, creada en 1945 con el propósito de contribuir a la paz y la seguridad mediante la cooperación internacional en estos ámbitos. En materia de patrimonio y cultura, la UNESCO ha impulsado convenciones y marcos normativos que reconocen tanto el patrimonio material como el inmaterial, así como los aportes de las personas migrantes y las minorías culturales a la diversidad y el diálogo intercultural a escala global.

Interculturalidad: se define como la existencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas a través del diálogo y respeto mutuo (UNESCO, 2005, Art. 4.8).

Derecho cultural: es el principio que reconoce el acceso universal, participación activa y contribución equitativa a la vida cultural como derecho humano fundamental, garantizando que toda persona pueda beneficiarse de las prácticas culturales y contribuir a su desarrollo (UNESCO, 2001, Art. 27; ICOM, 2019).

Participación activa: se define como la posibilidad efectiva y garantizada para individuos y grupos de expresarse, crear, actuar y contribuir libremente en la vida cultural, pasando del consumo pasivo a la co-creación y toma de decisiones en actividades culturales (UNESCO, 1972, Recomendación sobre Participación).

Marco Metodológico

La presente investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo con elementos descriptivos y comparativos (Flick, 2012; Gibbs, 2012). El carácter cualitativo permitió analizar en profundidad las prácticas de mediación cultural, las estructuras organizativas y los recursos del Museo del Inmigrante de Valparaíso, atendiendo al sentido que distintos actores atribuyen a sus experiencias (Denzin & Lincoln, 2012). Por medio de encuestas a usuarios se obtuvo información sobre percepciones y necesidades del público siguiendo lo realizado en estudios similares y que combinan cuestionarios y técnicas cualitativas en museos (Casanova, 1993; Contreras, 2016). Además, se propone una aproximación cualitativa, basada en entrevistas, revisión de materiales y observación de experiencias significativas, con énfasis en la relación entre mediación, patrimonio y públicos escolares (Camprubí, 2019; Reca, 2014).

Considerando al MIV como caso central del estudio, se integraron referencias comparadas de otros museos vinculados a temas de diversidad cultural y ciudad, en línea con los estudios de caso cualitativos en educación y museos (Creswell, 2014; Contreras, 2016). Este enfoque metodológico integral combina herramientas cualitativas y cuantitativas para así ofrecer una comprensión profunda y multifacética de la mediación y educación museal en el MIV, coherente con los planteamientos de los métodos mixtos en investigación educativa (Creswell & Plano Clark, 2011; Creamer, 2016). De este modo, el diseño se alinea con las perspectivas actuales que destacan la importancia de la mediación como proceso activo, participativo y contextualizado en la experiencia educativa en museos (Calaf, 2010; Subdirección Nacional de Museos, 2020).

En cuanto a las técnicas de recolección de información, se mantuvieron conversaciones semiestructuradas con directivos, encargados y trabajadores del MIV, con el propósito de explorar sus prácticas de mediación, estrategias de educación patrimonial, los recursos disponibles y los desafíos institucionales que enfrentan. Además, se aplicaron encuestas a visitantes y usuarios potenciales, con énfasis en estudiantes y público general, para recoger percepciones sobre la

experiencia de visita, el nivel de comprensión de la muestra y las expectativas respecto a las actividades educativas y la mediación cultural.

Complementariamente, se llevó a cabo una revisión documental exhaustiva, que incluyó planes, actas, programas de actividades, catálogos, instrumentos curriculares y otros materiales institucionales tanto del MIV como de museos comparados, lo que permitirá un análisis integral de la gestión y la oferta educativa del museo en estudio. Este enfoque busca captar tanto las vivencias internas del MIV como las percepciones externas de sus visitantes y el marco institucional en que opera, contribuyendo a una comprensión profunda de su rol en la valorización del patrimonio migratorio y la mediación cultural en Valparaíso.

Para el análisis de datos se empleó un enfoque cualitativo aplicado mediante análisis de contenido sobre las entrevistas, documentos y observaciones, identificando categorías temáticas vinculadas a estrategias de mediación, enfoques pedagógicos y gestión institucional. Por último, los resultados de las encuestas fueron sometidos a un análisis estadístico descriptivo que incluyó frecuencias, porcentajes y cruces básicos según variables sociodemográficas como edad, segmento educativo y expectativas, con el fin de identificar patrones y tendencias en la experiencia y expectativas de los visitantes.

La estrategia metodológica descrita incorpora la triangulación como herramienta fundamental para fortalecer la validez y profundidad de los hallazgos. Esta triangulación se aplicó mediante la combinación de entrevistas, encuestas, documentos y observaciones, lo que permitirá abordar el fenómeno desde distintos enfoques y reducir sesgos asociados al uso de un solo método. Asimismo, se implementó triangulación de actores al considerar las voces de gestores, mediadores, usuarios y documentos institucionales, integrando múltiples perspectivas que enriquecen la comprensión del contexto museal. Esta aproximación múltiple no solo aporta rigor y validez a la investigación, sino que también favorece una visión holística, multidisciplinaria y compleja del objeto de

estudio, facilitando la detección de variaciones y dimensiones que podrían pasar desapercibidas al usar otros métodos.

Respecto a las consideraciones éticas, se resguardó la confidencialidad de los participantes y se consideró el consentimiento informado de los entrevistados y encuestados, asegurando el uso de la información únicamente con fines académicos y respetando la identidad de las instituciones colaboradoras. Para este fin, se utilizó el formulario de consentimiento informado elaborado por la Universidad de Playa Ancha.

La tesis consta de tres capítulos; el primero aborda una descripción y comparación de prácticas de mediación en museos de características similares o insertos en la ciudad de Valparaíso. El segundo capítulo tiene por objeto caracterizar el Museo del Inmigrante, lo que permitirá comprender el contexto institucional real y los aspectos que requieren fortalecimiento para el diseño de una propuesta adecuada y contextualizada. Finalmente, el tercer capítulo propone un plan operativo que defina la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos didácticos y tecnológicos, y las estrategias de evaluación y sostenibilidad del área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación del MIV.

Capítulo 1. Prácticas de mediación cultural en museos que abordan la diversidad cultural y la ciudad

Como se ha señalado, la mediación cultural y la educación patrimonial son dos elementos que se han consolidado como temas claves en la gestión de museos. A nivel nacional e internacional, los museos comienzan a percibirse como espacios educativos no formales que promueven la participación activa, el diálogo intercultural y la resignificación del patrimonio desde una mirada inclusiva y crítica (García Canclini, 1999; Heim, 1998; UNESCO 2015). Por lo anterior, en este capítulo se abordan las experiencias y prácticas de mediación cultural implementadas en museos que tratan temas de diversidad cultural y ciudad, tanto en Chile como en el extranjero.

El primero de ellos es el Musée Carnavalet-Historia de París, dedicado a la historia de la capital francesa, de su gente y su transformación social a lo largo del tiempo. Este museo se actualizó en 2021 para incorporar acciones de mediación y educación patrimonial, resaltando la identidad y legado parisino. Rápidamente, se ha posicionado como una alternativa interesante en una ciudad que destaca tanto por la cantidad como por la calidad de sus museos. El segundo caso francés corresponde al Musée du quai Branly-Jacques Chirac, también localizado en París, y que es reconocido por su enfoque intercultural y su propuesta orientada al patrimonio de pueblos no occidentales, donde también se observa un enfoque orientado hacia la educación e interacción con los visitantes.

La elección de estos museos se fundamenta en varios motivos claves que articulan la gestión cultural, la mediación y la educación patrimonial enfocada en la conformación de la ciudad y la identidad cultural. Ambos abordan la construcción histórica y cultural de la ciudad y su identidad desde perspectivas complementarias. Por una parte, el museo Carnavalet está dedicado a la historia de París desde sus orígenes hasta la actualidad, con un enfoque directo en la memoria urbana, los símbolos y la evolución de la ciudad, exhibiendo miles de objetos, documentos y obras que ilustran la identidad parisina y su desarrollo urbano-cultural. Por otra, el museo Quai Branly se centra en las artes y

civilizaciones no europeas (África, Asia, Oceanía y América), aportando una visión diversa y enriquecedora sobre culturas originarias y aportes culturales al patrimonio mundial. Así, incorpora un enfoque antropológico y artístico para reflexionar sobre la identidad cultural y la diversidad, rompiendo con visiones exclusivamente eurocéntricas.

En el contexto de Valparaíso, podemos destacar experiencias como el Museo de Historia Natural de Valparaíso, que luego de una reinención, ha incorporado iniciativas educativas en torno al territorio y su biodiversidad, transformándose en un referente regional en educación patrimonial y ciencias naturales (Museo de Historia Natural de Valparaíso, 2017; Ministerio de las Culturas, 2024). Tal como señala el sitio web institucional, su exposición permanente “Biodiversidad en la región central” presenta nuevas ambientaciones y diseños dinámicos que invitan a la interactividad del público con los distintos ecosistemas del Chile central, “de forma lúdica, educativa y dinámica, dando cuenta del patrimonio, la historia y la naturaleza presente en la región de Valparaíso” (Museo de Historia Natural de Valparaíso, 2017, párr. 3)

El análisis presentado en este capítulo se basa en una revisión cualitativa de documentos institucionales, páginas web, programas públicos y propuestas de mediación disponibles, con énfasis en la vinculación entre patrimonio, ciudadanía y educación.

1.1 El caso del Museo Carnavalet – Historia de París

El Museo Carnavalet, inaugurado en 1880 y considerado el más antiguo del Ayuntamiento de París, está ubicado en el 23 Rue Madame de Sévigné, 75003 Paris, Francia, ubicado en el corazón del histórico barrio Le Marais, en el distrito 3 de la ciudad (Musée Carnavalet, 2024a). Este sector de la capital francesa, fuertemente vinculado al patrimonio arquitectónico y urbano, ha sido objeto de planes de protección y puesta en valor desde mediados del siglo XIX, lo que sitúa al museo en un entorno urbano profundamente cargado de memoria e identidad (Chatillon Architectes et al., 2021).

El museo es parte de Paris Musées, un consorcio que agrupa y gestiona los 14 museos municipales de la comuna de Paris. Creado en 1997 como una entidad con autonomía jurídica y presupuestaria, permite una gestión más ágil y coordinada de las colecciones municipales, fortaleciendo su proyección cultural a nivel nacional e internacional (Paris Musées, s.f.). Gracias a su autonomía jurídica y presupuestaria, Paris Musées cuenta con una gran capacidad de respuesta para implementar de manera efectiva los proyectos en sus museos municipales. Esta reforma en el modelo de gobernanza de los museos respondía a la voluntad de la Ville de Paris de otorgar mayor visibilidad y dinamismo a los museos municipales.

Reunidos en una institución de dimensión internacional, persiguen tres misiones principales:

- a. El enriquecimiento y preservación de las colecciones, así como su puesta en valor mediante la digitalización masiva de las colecciones y su publicación en línea, el desarrollo de la investigación, la programación de eventos y reacomodos de salas destinados a dar mayor visibilidad a las colecciones de la Ville, accesibles gratuitamente a los visitantes desde 2001.
- b. La programación de exposiciones y la realización de publicaciones de alto nivel, contribuyendo a la riqueza cultural de la capital y a su proyección nacional e internacional.
- c. El desarrollo y ampliación de públicos mediante una política educativa reforzada, una atención especial al confort de visita y al fortalecimiento de la mediación cultural. Hoy los museos de la Ville de Paris reciben más de tres millones de visitantes anuales; el objetivo es consolidar esta dinámica y contribuir a la democratización del acceso a la cultura (Paris Musées, s.f.).

Las colecciones permanentes son gratuitas, de acceso libre sin reserva previa. Sin embargo, se pueden contratar servicios de colaboradores culturales del museo por una tarifa entre 5 y 7 € para una visita guiada y una tarifa entre los 8 y 10 € por una visita más taller. En el caso de las exposiciones temporales, el valor único es de 15 € y requiere reserva previa a través del sitio web del museo.

La historia del museo está íntimamente ligada a la idea de conservar y transmitir la historia de París a través de sus objetos, espacios y relatos (Musée Carnavalet, 2024b). Desde su fundación, el museo ha recogido objetos que documentan no solo a grandes figuras históricas como Napoleón I o Marcel Proust, sino también la vida cotidiana y los cambios sociales, políticos y urbanos de la ciudad (Guía Práctica París, 2019). Esta vocación de recoger memorias múltiples y a veces contradictorias, lo convierte en un espacio propicio para abordar la complejidad del patrimonio desde una perspectiva diversa e inclusiva.

Las colecciones, que superan actualmente las 640.000 piezas, abarcan desde la prehistoria hasta nuestros días, y han sido enriquecidas en gran parte por donaciones ciudadanas, lo cual refuerza su vínculo con la comunidad y su carácter participativo (Musée Carnavalet, 2024a).

Renovación museográfica y enfoque de mediación

Entre 2016 y 2021, el Museo Carnavalet fue objeto de una profunda renovación arquitectónica y museográfica, liderada por el arquitecto François Chatillon en colaboración con Snøhetta y Agence NC (Nathalie Crinière) (Chatillon Architectes et al., 2021; Designboom, 2022). Esta transformación no solo implicó mejoras en la infraestructura, sino también un rediseño de la experiencia museal centrado en el acceso, la comprensión y la participación de públicos diversos. La nueva museografía fue concebida a partir de una colaboración interdisciplinaria que incluyó historiadores, geógrafos, sociólogos, urbanistas y expertos en educación patrimonial, entre otros (Musée Carnavalet, 2024a). Uno de los ejes centrales de esta renovación fue el fortalecimiento de la mediación cultural. Las herramientas de mediación fueron diseñadas para

responder a distintos niveles de lectura e intereses del público, considerando desde visitantes infantiles hasta investigadores especializados. Todo el recorrido está traducido al inglés y al español, con recursos que permiten distintos niveles de profundización, y un porcentaje significativo de las obras está dispuesto a la altura visual de niños y niñas. Además, se incorporaron recursos digitales como entrevistas, archivos audiovisuales, películas animadas, juegos interactivos, mapas, audiodescripciones y aplicaciones móviles, con el fin de enriquecer la comprensión del visitante respecto a episodios históricos claves de la historia parisina (Chatillon Architectes et al., 2021).

Mediación cultural infantil y familiar

Un aspecto especialmente innovador del Museo Carnavalet es su propuesta de mediación dirigida a niños, niñas y familias. En el marco de su política educativa, el museo ha desarrollado programas que promueven el contacto temprano con el patrimonio, estimulando el aprendizaje sensorial, emocional y cognitivo a través de experiencias lúdicas y participativas (Musée Carnavalet, 2024c).

Para los más pequeños (18 a 36 meses), se ofrece la actividad “Mon petit Carnavalet” (Mi pequeño Carnavalet), una visita sensorial que integra canciones infantiles, ejercicios de mini yoga y exploraciones táctiles, adaptadas a su etapa de desarrollo. Esta estrategia no solo facilita el primer acercamiento al museo, sino que reconoce a los bebés como sujetos activos en la experiencia cultural (Musée Carnavalet, 2024a).

Para niños y niñas de 3 a 5 años, se propone una visita similar, basada en relatos y actividades sensoriales que estimulan la imaginación y la curiosidad, promoviendo una primera vinculación afectiva con el espacio museal. A partir de los 9 años, los públicos infantiles pueden participar en el taller “Journal d ’un révolutionnaire” (Diario de un revolucionario), una actividad que combina la visita guiada con la creación de un diario personal. Tras recorrer las salas vinculadas a

la Revolución Francesa, los niños son invitados a imaginar y escribir desde la perspectiva de un ciudadano o ciudadana que vive esa época.

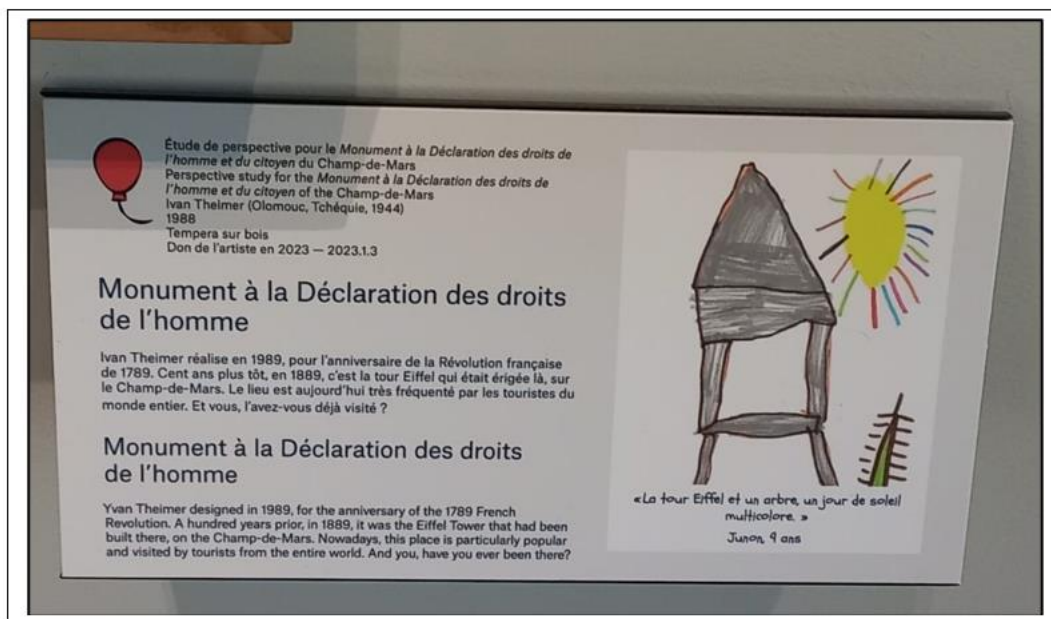
Esta propuesta integra recursos pedagógicos y creativos como el dibujo, la escritura y el juego de roles, favoreciendo una comprensión profunda del proceso histórico a partir de la empatía y la subjetividad (Musée Carnavalet, 2024c). Este enfoque refleja una concepción de la educación patrimonial como experiencia formativa que va más allá de la transmisión de contenidos, apuntando a la construcción de memorias personales vinculadas al patrimonio colectivo. La propuesta estimula la imaginación, el pensamiento crítico y la apropiación simbólica de la historia, reconociendo a las infancias como actores culturales capaces de interpretar y recrear el pasado (La Muse, s.f.).

Imagen N°1



Ejemplo actividades de mediación con público infantil.
Fuente: Nicole Gauché Strange (2024).

Imagen N°2



Detalle actividad mediación infantil. Fuente: Nicole Gauché Strange (2024).

Relevancia para la educación patrimonial

El caso del Museo Carnavalet ilustra una práctica de mediación cultural integral que se enmarca en una perspectiva urbana e histórica inclusiva. A través de su narrativa museográfica, el museo aborda las transformaciones sociales y urbanas de París, incluyendo tanto los hitos de la historia oficial como las voces de sus habitantes (Musée Carnavalet, 2024b).

Esta mirada múltiple permite pensar la ciudad como un espacio en constante construcción, donde el patrimonio no es una herencia estática, sino un proceso de diálogo entre pasado y presente. La diversidad cultural está reflejada tanto en la conformación de las colecciones —con objetos y relatos que reflejan distintos estratos sociales y movimientos ideológicos— como en las estrategias de mediación que buscan integrar a públicos de distintas edades, nacionalidades y niveles educativos (Chatillon Architectes et al., 2021).

En resumen, el Museo Carnavalet constituye un referente relevante para el estudio de las prácticas de mediación cultural en contextos urbanos y diversos. Su propuesta educativa se distingue por la integración de tecnologías, el enfoque

inclusivo, la participación temprana de las infancias y la valorización de la memoria ciudadana como eje de la educación patrimonial.

Estos elementos resultan especialmente valiosos para el diseño de estrategias de mediación en museos que, como el Museo del Inmigrante de Valparaíso, buscan articular comunidad, historia y educación desde una perspectiva situada (Musée Carnavalet, 2024a).

1.2 El caso del Musée du quai Branly - Jacques Chirac

Como se ha señalado, éste es un museo de referencia internacional en París, y está dedicado a las artes y civilizaciones de África, Asia, Oceanía y América, con una vocación clara hacia la investigación, la educación y la mediación intercultural (Musée du quai Branly, 2024a). El museo se ubica en el 37 Quai Branly, 75007 París, Francia, y está convenientemente ubicado cerca de la Torre Eiffel, y fue diseñado por Jean Nouvel, integrando naturaleza y arquitectura contemporánea en un entorno de más de 36.000 m² (Nouvel, 2019; Guía Práctica París, 2019).

El presidente Jacques Chirac fue el principal impulsor y promotor del Museo Quai Branly, un proyecto cultural que soñó durante años para dar visibilidad a las artes y civilizaciones no occidentales, impulsado por su interés personal en estas culturas, y que se inauguró en 2006 bajo su presidencia, siendo renombrado posteriormente como Musée du quai Branly - Jacques Chirac en su honor. El valor de la entrada es de 14 € adultos, entrada gratuita para menores de 26 años residentes en la UE y entrada gratuita el primer domingo de cada mes para todo público.

El museo alberga cerca de 370.000 objetos, entre piezas etnográficas, textiles, instrumentos musicales y fotografías, provenientes de diferentes culturas no occidentales (Musée du quai Branly, 2024a). El museo destaca por su misión de fomentar el diálogo entre culturas y pone en valor las colecciones tanto en el plano museográfico como en el científico (Musée du quai Branly, 2024b).

Actividades educativas

El Musée du quai Branly desarrolla numerosos programas de educación artística y cultural, en colaboración con docentes y entidades educativas. Entre sus iniciativas destacan proyectos como "Les chercheurs d'art au musée du quai Branly - Jacques Chirac" (Los investigadores del arte en el Musée du quai Branly - Jacques Chirac), donde estudiantes de educación primaria y secundaria exploran durante un año académico las artes y civilizaciones representadas a través de recorridos guiados, encuentros con profesionales y prácticas museísticas (Musée du quai Branly, 2024a; Académie de Toulouse, 2025). Estos estudiantes actúan finalmente como transmisores culturales, elaborando recursos de comunicación y participando en eventos como la Noche de los Museos o la Jornada de las Artes y la Cultura (Musée du quai Branly, 2024a).

Mediación y vinculación con el medio

La mediación cultural del museo se articula a través de dispositivos innovadores como la "Boîte à voyages" (Caja de Viajes), empleada en escuelas y centros extraescolares, incluyendo clases de educación inclusiva (Musée du quai Branly, 2024b). Este programa proporciona kits educativos sobre obras emblemáticas del museo, formando mediadores capaces de llevar experiencias museísticas a diversos territorios, tanto en París como en otras regiones de Francia y el extranjero. Asimismo, el museo impulsa el acceso de las comunidades de origen a las colecciones, fomentando el intercambio y la cooperación internacional (Musée du quai Branly, 2024a). El museo es también un centro de investigación y formación, vinculado a los ministerios de Cultura y Educación Superior de Francia. Ofrece conferencias, seminarios y actividades universitarias, integrando el saber académico con las prácticas culturales y artísticas, fortaleciendo así su rol de actor territorial y de democratización cultural (Musée du quai Branly, 2024c).

Imagen N°3



Ejemplo actividad de mediación fuera del museo "Talleres Nómades: Escala en África Central. 29 y 30 febrero, Argenteuil. 2020. Fuente: <https://www.quaibranly.fr/fr/expositions-evenements/hors-les-murs/ateliers-nomades>

Principales programas para escuelas

- Investigadores del arte en el Musée du quai Branly: Los estudiantes de primaria y secundaria participan durante todo el año escolar en un programa que les permite descubrir obras, interactuar con profesionales del museo y desarrollar prácticas críticas. Culminan el proceso actuando como transmisores culturales en sus comunidades educativas (Musée du quai Branly, 2024a).
- Clases culturales digitales: El museo ofrece encuentros virtuales temáticos para escuelas internacionales, permitiendo que estudiantes accedan a las colecciones, participen en talleres creativos y trabajen en proyectos transversales desde sus aulas (Musée du quai Branly, 2024a).
- Recorridos educativos adaptados: El museo organiza visitas guiadas y talleres adaptados a los distintos niveles educativos, integrando a niños y adolescentes en actividades que fomentan la observación crítica y la experiencia directa con las colecciones (Musée du quai Branly, 2024a).

Formación para docentes

- Visitas de sensibilización y preparación: El museo brinda visitas gratuitas para docentes y mediadores sociales, permitiendo la preparación previa de recorridos y el acceso a la mediateca y a recursos pedagógicos en línea (Musée du quai Branly, 2024a).
- Cursos de formación académica: El museo coordina cursos incluidos en los planes académicos de los rectorados y organiza jornadas científicas, cine documental y encuentros con profesionales de la cultura (Musée du quai Branly, 2024c).
- Boletín trimestral para docentes: Recursos de actualidad y herramientas pedagógicas para el seguimiento de las actividades del museo y la actualización continua (Musée du quai Branly, 2024a).

Estos programas fortalecen la labor educativa y de mediación cultural del museo, permitiendo una profunda vinculación con el ámbito escolar y docente.

En resumen, el Musée du quai Branly - Jacques Chirac constituye un espacio paradigmático de gestión cultural, donde la mediación, la educación y la vinculación social son ejes fundamentales para la circulación del patrimonio material e inmaterial de las culturas no occidentales (Musée du quai Branly, 2024a)

1.3 El caso del Museo de Historia Natural de Valparaíso

El Museo de Historia Natural de Valparaíso, ubicado en la calle Condell 1546, se destaca como una institución con una sólida área de mediación educativa que cumple un rol central en la conexión entre los contenidos científicos y la comunidad, especialmente en la educación ambiental y la valoración del

patrimonio natural chileno. El museo es gratuito y sus horarios van de martes a viernes de 10:00 a 17:30, sábado: 11:00 a 16:00. Festivos, domingo y lunes cerrado.

Según el reporte Estadísticas Generales de los Museos Regionales y Especializados 2023 (Subdirección Nacional de Museos, 2024), el Museo de Historia Natural de Valparaíso registró 67.127 visitas totales, de las cuales una proporción significativa correspondió a públicos escolares en programas educativos. Los visitantes también incluyen a familias con niños, ya que cuentan con actividades diseñadas para todas las edades, investigadores y público interesado en ciencias naturales y medio ambiente. Su enfoque en la mediación se basa en ofrecer experiencias significativas, inclusivas y participativas que fomentan el conocimiento, la reflexión y la conciencia ecológica.

Enfoque educativo y mediación activa

El museo promueve una educación patrimonial que trasciende la exhibición pasiva, implementando programas centrados en la interactividad y el aprendizaje experiencial. Por ejemplo, sus exposiciones incluyen recursos táctiles, audiovisuales y actividades lúdicas que estimulan la curiosidad y el pensamiento crítico en niños y jóvenes, facilitando una mediación adaptada a distintas edades y estilos de aprendizaje. Además, cuenta con recorridos guiados por mediadores capacitados que contextualizan los temas de biodiversidad, geología y evolución, vinculándolos con la realidad local y global.

Entre las iniciativas del museo destacan talleres de educación ambiental para escuelas, en los cuales se abordan temáticas como la conservación de especies, el cambio climático y la importancia de los ecosistemas locales en Valparaíso. Estos talleres incluyen actividades prácticas, como la observación directa de especies y la exploración de hábitats, que contribuyen a consolidar aprendizajes significativos y la sensibilización ambiental. Asimismo, desarrollan campañas de concientización para familias y visitantes generales durante eventos especiales, fomentando la participación comunitaria.

Inclusión y accesibilidad

El museo hace esfuerzos claros por ser un espacio inclusivo y accesible, con programas adaptados para personas con discapacidad y estrategias para acoger a públicos diversos, incluyendo grupos escolares con necesidades específicas (Museo de Historia Natural de Valparaíso [MHNV], 2023a; Subdirección Nacional de Museos, 2023). Por ejemplo, su Política Educativa enfatiza la mediación transversal a la diversidad, con atención a públicos con discapacidad visual, auditiva y movilidad reducida, mediante videoguías en lengua de señas chilena (LSCh), exploraciones táctiles y senderos podotáctiles (MHNV, 2023a; Red de Museos Viva, 2019). La mediación cultural está diseñada para promover la participación activa de todos los visitantes, eliminando barreras de comunicación y conocimiento, y fortaleciendo un sentido de pertenencia y respeto hacia el patrimonio natural (MHNV, 2023b; Ibermuseos, 2022)

Rol social y educativo

El área de mediación educativa del Museo de Historia Natural de Valparaíso contribuye a formar ciudadanos comprometidos con la defensa del entorno natural y la pluralidad cultural, mediante procesos educativos que promueven una ciudadanía ambientalmente consciente y reflexiva sobre desafíos socioambientales (MHNV, 2023a; MHNV, 2023b). Su mediación activa fomenta la reflexión crítica sobre los desafíos medioambientales contemporáneos y el respeto por la biodiversidad, temas claves en el contexto actual, a través de programas como “Eco-relatos con sentido” y recorridos mediados que integran patrimonio natural y cultural (MHNV, 2023c; Ibermuseos, 2018).

Además, su vínculo con instituciones educativas y comunitarias potencia el impacto social y pedagógico del museo, consolidándolo como un espacio de referencia en la región mediante alianzas con escuelas, universidades y programas STEAM (MHNV, 2023b; Subdirección Nacional de Museos, 2023). En

síntesis, el Museo de Historia Natural de Valparaíso representa un modelo consolidado de mediación educativa en museos, con un alto grado de profesionalización, inclusión y pertinencia territorial, que lo posiciona como un referente para iniciativas similares en otros recintos culturales.

Programa Escolar “Exploradores del Patrimonio Natural”:

- Talleres didácticos para estudiantes de educación básica, donde se combinan explicaciones científicas con actividades prácticas como el uso de lupas para observar insectos o plantas, y la realización de experimentos simples que ilustran conceptos ecológicos.
- Recorridos guiados realizados por mediadores culturales que contextualizan la flora y fauna local, fomentando preguntas y reflexión activa entre los estudiantes.

Talleres de Conservación y Biodiversidad

- Actividades para grupos escolares y público general que incluyen la identificación de especies nativas, discusión sobre amenazas ambientales y propuestas de conservación.
- Uso de recursos multimedia y materiales táctiles para apoyar el aprendizaje inclusivo.

Campañas Familiares “Un Día para la Naturaleza”.

- Eventos especiales en fines de semana con actividades lúdicas, narraciones de cuentos vinculados a la naturaleza, manualidades con materiales reciclados y observación directa en espacios verdes aledaños al museo.

- Mediadores acompañan a las familias, promoviendo el diálogo intergeneracional y la valoración de los ecosistemas locales.

Inclusión y accesibilidad

- Programas adaptados para niños con discapacidad visual, que incluyen maquetas en relieve, audios descriptivos y mediadores entrenados para guiar visitas especializadas.
- Espacios diseñados para facilitar la movilidad y participación de personas con movilidad reducida.

Estos ejemplos ilustran cómo el museo combina mediación humana capacitada, recursos interactivos y metodologías inclusivas para generar experiencias educativas significativas, apropiadas para diversos públicos y contextos. Asimismo, y para integrar información relevante del Museo de Historia Natural de Valparaíso junto a los museos internacionales analizados, se presenta una tabla comparativa ampliada. De tal manera, se identifican prácticas que podrían replicarse en la propuesta de mediación del Museo del Inmigrante de Valparaíso que se desarrollará más adelante.

Tabla N°1. Matriz Comparativa de Buenas Prácticas en Mediación Cultural para Museos sobre Diversidad Cultural y Ciudad

Aspecto / Museo	Musée Carnavalet (París)	Museo Quai Branly Jacques Chirac	Museo de Historia Natural de Valparaíso	Museo del Inmigrante de Valparaíso
Contexto y enfoque temático	Historia urbana y social de París, diversidad de clases y migrantes.	Patrimonio cultural de pueblos no occidentales, enfoque intercultural.	Educación ambiental y patrimonial, biodiversidad chilena, vínculo local y nacional.	Relato multisensorial sobre historia migrante, identidad porteña y diversidad, en edificio patrimonial.

Público objetivo	Muy amplio: desde bebés hasta investigadores.	Público general e interesado en culturas no occidentales.	Escolar (básica y media), familias, investigadores, comunidad local, turistas; programas para todos los públicos.	Público general, escolares, familias, migrantes. Prioridad a escolares y diversidad inclusiva.
Estrategias de mediación	Visitas sensoriales, talleres lúdicos, juego de roles, recursos audiovisuales y apps, diarios personales.	Narrativas multimedia, talleres interculturales, dramatizaciones, recursos audiovisuales, juegos de rol, relatos comunitarios.	Talleres lúdicos, recursos táctiles y audiovisuales, recorridos guiados, actividades prácticas, narraciones.	Salas inmersivas y multimedia, audioguías con relatos migrantes.
Participación de visitantes	Alta: creación de relatos, visitas activas, construcción del significado.	Media a alta: interacción digital, participación comunitaria.	Participación activa: preguntas, experimentos, diálogo intergeneracional, campañas familiares y actividades grupales.	Visita activa, construcción narrativa, multisensorial y digital.
Accesibilidad e inclusión	Traducción multilingüe, audiodescripción, recursos a la altura de niños.	Programas inclusivos, reconocimiento cultural y accesibilidad.	Programas adaptados, mediadores especializados, materiales para discapacidad visual, espacios accesibles.	Recursos multilingües, audioguías. Edificio patrimonial de acceso reducido.
Dimensión educativa y curricular	Alto: integración curricular, formación interdisciplinaria.	Educación patrimonial y diversidad cultural.	Fuertes vínculos educativos, talleres escolares, aprendizaje experiencial, conexión con	Foco realidad inmersiva, audioguías que relatan memoria migrante.

			currículo ambiental y social.	
Dimensión emotiva y sensorial	Ejercicios de mini yoga, música, actividades multisensoriales y emotivas para niños.	Uso de sonidos, objetos táctiles, testimonios, inmersión sensorial.	Actividades sensoriales, manipulación de objetos, narraciones vinculadas a emociones y a la naturaleza.	Relatos emotivos, aromas, sonidos, objetos originales.
Uso de tecnología	Apps móviles, audioguías, materiales digitales interactivos.	Tecnología multimedia, realidad aumentada, recursos digitales.	Recursos multimedia, materiales digitales, audiovisuales táctiles, plataformas educativas virtuales.	Audioguías, mapping, salas interactivas, recursos virtuales y multimedia de alta gama.
Enfoque intercultural y comunitario	Múltiples voces, memoria diversa, tensiones sociales visibilizadas.	Comunidades migrantes y originarias participan en la mediación, enfoque transversal.	Articulación con instituciones educativas, diálogo comunidad local, campañas de sensibilización ambiental y social.	Identidad porteña diversa, participación de comunidades migrantes, diálogo con actores locales.
Impacto y evaluación	Feedback visitantes, seguimiento pedagógico, evaluación continua institucional.	Investigación sobre impacto cultural y social, evaluación participativa.	Sistematización de resultados, encuestas de satisfacción, informes periódicos, evaluación educativa y comunitaria.	Reposteo de publicaciones de Instagram.

El estudio comparativo desarrollado en este capítulo ha permitido analizar y contrastar las prácticas de mediación cultural implementadas en el Musée Carnavalet – Historia de París, el Musée du Quai Branly – Jacques Chirac y el Museo de Historia Natural de Valparaíso, en el marco del objetivo específico de describir y comparar estrategias destinadas a la educación patrimonial en

museos que abordan diversidad cultural y ciudad. Se evidencia que los tres casos configuran modelos de mediación que trascienden la mera transmisión de contenidos, articulando propuestas participativas, inclusivas y tecnológicamente innovadoras que favorecen el acceso, la comprensión y la apropiación simbólica del patrimonio por parte de públicos diversos.

El Musée Carnavalet destaca por la integración de la historia urbana y social de París a través de enfoques sensoriales y colaborativos, orientados tanto a la infancia como a la comunidad investigadora. El Musée du Quai Branly constituye un referente internacional en la mediación intercultural, promoviendo el diálogo entre civilizaciones y la descentralización del relato occidental en el ámbito patrimonial. Por su parte, el Museo de Historia Natural de Valparaíso se posiciona como agente territorial clave en la educación ambiental, mediante programas adaptados que promueven la inclusión, el pensamiento crítico y la vinculación local.

La matriz comparativa presentada sintetiza los principales aspectos, metodologías y enfoques de los museos analizados, permitiendo identificar patrones replicables y particularidades de cada contexto. Este análisis constituye un insumo fundamental para el diseño de estrategias de mediación cultural en el Museo del Inmigrante de Valparaíso, orientadas a la articulación entre comunidad, historia y educación patrimonial desde una perspectiva situada, participativa y comprometida con la diversidad.

2.1 Antecedentes Generales

Imagen N°4



Mapa ubicación Destino Valparaíso. Fuente: <https://destinovalpo.cl/>

Este edificio fue utilizado como sede del Colegio Alemán de Valparaíso desde 1870 hasta 1985, cuando quedó fuera de funcionamiento a raíz del terremoto que afectó la ciudad (Observatorio HP, 2025). Posteriormente, otras instituciones de educación ocuparon sus dependencias, sin embargo, su estado de deterioro hizo que fuese inseguro continuar con su uso como establecimiento escolar (Valparaíso Creativo, 2025a).

En 2016 Eduardo Dib Maluk decidió comprar el recinto y rehabilitarlo para convertirlo en un museo dedicado a la historia de la inmigración en Valparaíso. La restauración incluyó demolición y reconstrucción parcial, además de la incorporación de tecnología audiovisual de última generación, ascensores y sistemas modernos para crear una experiencia inmersiva de 1.850 m² con 22 estaciones temáticas (Tell Magazine, 2025; Premio Aporte Urbano, 2025).

El museo surge como un homenaje a los inmigrantes que llegaron a Chile, especialmente a Valparaíso, durante los siglos XIX y XX, provenientes de puertos europeos como Génova, Hamburgo, Calais y Liverpool, así como comunidades árabes y españolas (Observatorio HP, 2025; Estrada, 2014). Busca contar sus historias, destacando las aportaciones culturales, sociales y económicas que moldearon la identidad del puerto y el país (Tell Magazine, 2025; Ed, 2025).

Su fundador y promotor es –como se ha señalado– Eduardo Dib, empresario descendiente de inmigrantes libaneses y sirios, quien ha liderado el proyecto desde la adquisición del edificio hasta su apertura y programación (CNTV, 2025; Patrocina Cultura, 2025). La dirección comercial está a cargo de Loreto Maluk y la dirección del museo corresponde a la arquitecta y paisajista Ayleen Silva, ambas mencionadas como figuras clave en la gestión de Destino Valparaíso y del Museo del Inmigrante (Biobío, 2025; Valparaíso Creativo, 2025).

En palabras de su directora, el museo se concibe como “un museo de experiencias y sentidos”, que mediante tecnologías de última generación ofrece un recorrido inmersivo para revivir las travesías, desafíos y contribuciones de quienes hicieron de Valparaíso un lugar emblemático (Infogate, 2025; Valparaíso Creativo, 2025).

2.2 Contenidos y Experiencia Museográfica

El museo cuenta con aproximadamente 5.000 m² de superficie, de los cuales 1.850 m² están dedicados a un recorrido inmersivo compuesto por 22 estaciones temáticas que exhiben la historia migratoria desde principios del siglo XIX hasta finales de la Segunda Guerra Mundial (Infogate, 2025; Valparaíso Creativo, 2025). Las exposiciones se apoyan en pantallas, dispositivos audiovisuales, audioguías y tecnologías interactivas para contar relatos íntimos y emocionantes de los viajeros, sus destinos y su vida en Valparaíso, configurando un guion museográfico de carácter sensorial y multimedia (Tell Magazine, 2025; Diario La Quinta, 2025).

Salas específicas están reservadas para comunidades migrantes particulares, como italianos, árabes, españoles, alemanes y británicos, visibilizando los aportes de distintas colectividades al desarrollo de la ciudad-puerto (Ed, 2025; Radio Biobío, 2025). Además del museo, el espacio incluye un centro gastronómico y comercial que ofrece actividades y eventos durante todo el año, participando así activamente en la vida turística del cerro Concepción (Infogate, 2025; TripAdvisor, 2025).

El recorrido culmina en el Teatro del lugar, un espacio monumental declarado patrimonio histórico que impresiona por su techo alto y ornamentado, decorado con elegantes candelabros de lágrimas y amplias ventanas. Aquí se activa una experiencia inmersiva de luz y sonido, donde las historias migratorias de Valparaíso se viven intensamente: las emociones se amplifican, los inmigrantes cobran vida y el pasado porteño danza al ritmo de una memoria viva que conecta emocionalmente con los visitantes, consolidando la dimensión afectiva y patrimonial del Museo del Inmigrante de Valparaíso

El museo abre de martes a domingo, de 10:00 a 18:00 horas, se sugiere ingresar antes de las 17:00. El valor de la entrada es \$15.000 extranjeros, \$10.000 público nacional, \$5.000 niños hasta 12 años. Estudiantes con TNE y tercera edad pagan \$5.000 martes y miércoles. Profesores acompañantes de grupos de estudiantes también pagan \$5.000. Solo aceptan tarjetas, no hay

posibilidad de pago en efectivo. Estos valores son por el año 2025, pudiendo tener un alza a partir de enero 2026, temporada alta.

El proyecto total se denomina Destino Valparaíso y abarca el aspecto comercial donde se incluye la pastelería Stefani, librería Antártica, cafés, bar restorán y tiendas. El Museo del Inmigrante es parte de la oferta del lugar. Las redes sociales, Instagram y Facebook, así como el sitio web, están bajo el nombre “destino Valpo”.

El sitio web solo da información básica del lugar, ubicación, tiendas disponibles, artículos de prensa. Permite la compra en línea de las entradas y provee contactos para agendar visitas corporativas o grupales. En el apartado “cartelera” nombra eventos como exposiciones, charlas, conciertos ferias y teatro, Recomienda revisar la programación, sin embargo, no hay una agenda informativa ni calendario de dichas actividades. El sitio web también sugiere la llegada de manera peatonal, pues el acceso al cerro Concepción es difícil, especialmente en cuanto a la disponibilidad de estacionamientos. Se advierte estacionar en el plan, en los sectores de Bellavista o Sotomayor, y subir por ascensor.

2.3 Visita académica y trabajo con estudiantes

Como parte de esta investigación y en el marco del segundo objetivo específico, se realizó una visita académica al museo con un grupo de estudiantes de la carrera de Relaciones Públicas del Duoc UC, sede Viña del Mar, que cursan primer y segundo año. Esta actividad se integró a las asignaturas de *Plan de Medios y Comunicación Organizacional*. La visita fue efectuada el martes 23 de septiembre de 2025 con un grupo compuesto por 58 estudiantes y 3 profesores.

Este grupo de estudiantes constituyó la muestra principal para el presente estudio, participando activamente de dos instrumentos complementarios de recolección de información: una encuesta individual escrita que permitió registrar percepciones cuantificables y cualitativas sobre la experiencia museográfica, y una instancia grupal oral (dinámica de retroalimentación colectiva) donde

compartieron de manera espontánea sus impresiones sobre los recursos comunicacionales, la narrativa institucional del museo y su impacto en la comprensión del patrimonio migrante. Esta combinación metodológica enriqueció significativamente el análisis, triangulando datos individuales con dinámicas grupales que revelaron tanto patrones comunes como matices particulares en la apropiación cultural de los participantes.

Posteriormente, en sus respectivas asignaturas, los estudiantes elaboraron y presentaron propuestas de mejora orientadas al área de comunicaciones del museo, abarcando aspectos como ampliación de canales comunicacionales, diseño de mensajes y uso eficiente de soportes digitales.

Imagen N°5



Parte del grupo de estudiantes que participaron en la encuesta junto a dos docentes acompañantes. Fuente: Nicole Gauché Strange (2025).

La encuesta incluyó preguntas sobre datos sociodemográficos (edad, género, nivel educativo), frecuencia de visita a museos, y si era su primera visita a este museo. Además, exploró la percepción sobre:

- Si alguna actividad o explicación durante el recorrido ayudó a entender la historia mostrada.
- La promoción del diálogo con los visitantes.
- La presencia e interacción con mediadores o guías.
- La disposición a participar en talleres, visitas guiadas y otras actividades participativas.
- Tipos de actividades preferidas para futuras implementaciones (talleres familiares, actividades escolares, exhibiciones interactivas, charlas, eventos culturales, juegos infantiles).
- Recomendaciones para hacer la experiencia educativa más atractiva y significativa.
- Si encontraron información o actividades que favorecieron la comprensión de la historia migratoria.

Las respuestas recogidas permiten identificar fortalezas y áreas de mejora en la experiencia museográfica y el área comunicacional, aportando una base empírica para las propuestas que los estudiantes desarrollaron en sus asignaturas, y para el análisis posterior del museo como espacio de mediación cultural.

2.4 Análisis de resultados de la encuesta aplicada a estudiantes

Perfil de visitantes

Como se ha señalado, la muestra estuvo compuesta por 58 estudiantes de la carrera de Relaciones Públicas de la sede Viña del Mar de DUOC UC (43 mujeres y 15 hombres), distribuidos en 33 estudiantes de segundo año y 25 de primer año, caracterizados por ser predominantemente jóvenes adultos (entre 18

y 24 años) y todos ellos en proceso de formación profesional de nivel superior. Dicha selección se realizó mediante muestreo intencional no probabilístico por conveniencia, priorizando participantes vinculados académicamente a una colega profesora de la misma carrera y sede, lo que facilitó el acceso directo al grupo y aseguró participantes con dinámicas pedagógicas relevantes para el objeto de estudio del Museo del Inmigrante de Valparaíso.

Todos los estudiantes que participaron (100%) reportaron baja frecuencia de visitas a museos ("raramente" o "nunca"), evidenciando un perfil de público joven con escasa experiencia previa en espacios culturales formales. Particularmente, 15 estudiantes (25.9%) señalaron que la visita al MIV constituyó su primera experiencia museográfica, posicionando al museo como oportunidad estratégica para captar y fidelizar nuevos públicos educativos en contextos de formación profesional en comunicación y relaciones públicas.

La encuesta se realizó de manera presencial (formato físico) una vez finalizada la visita. Incluyó 10 preguntas entre selección múltiple y de desarrollo que abarcaron áreas como: comprensión de la historia y recursos expositivos; promoción del diálogo y mediación; intereses educativos y actividades sugeridas; y sugerencias y áreas de mejora (ver Anexo N°1). A continuación, se detallan algunas de las opiniones y resultados obtenidos.

Comprensión de la historia y recursos expositivos:

Ante la pregunta si hubo alguna actividad o explicación que podría ayudar a entender los aspectos históricos abordados, la gran mayoría de los estudiantes (84%) manifestó que las explicaciones audiovisuales, el recorrido temático y algunos dispositivos interactivos fueron útiles para la comprensión de la historia de la inmigración en Valparaíso. Sobre este punto, algunos de los estudiantes destacaron: Estudiante 1: "al iniciar el recorrido el primer audio es un breve contexto de [lo] que veremos, pero no es 100% completa la información". Asimismo, un segundo estudiante afirmó que: "el audio guía fue de gran ayuda para poder empatizar" refiriéndose a la conexión que las voces generan.

El porcentaje restante (16%) comentó que “faltó mediación humana más activa o presencia constante de guías”, sugiriendo así que la experiencia se podría enriquecer aún más con relatos personalizados o dinámicas grupales, por ejemplo, “rondas de preguntas al final de cada sala” para conectar los objetos expuestos con experiencias personales de los estudiantes, fomentando un diálogo vivo que supere la experiencia individual de la audioguía.

Promoción del diálogo y mediación

En este aspecto, y para un porcentaje mínimo (5%) de los participantes, el MIV promueve el diálogo -principalmente- a través de dispositivos interactivos y pantallas. De manera categórica, para el 95% restante la interacción directa con mediadores fue limitada o inexistente. Entre las opiniones más rotundas destaca la del Estudiante 2, para quien el museo “genera una instancia individualista, no hay contacto humano. No hubo mediadores, nefasto”. También, se calificó de manera negativa el tipo de audioguías implementadas en el MIV. Sobre este punto, el Estudiante 3 afirma que “el audio hace que no puedas escuchar a los demás”, refiriéndose -en este caso- a sus compañeros y a los docentes acompañantes.

Aunque los estudiantes valoraron con especial énfasis los espacios destinados para preguntas y la posibilidad de conversar con otros visitantes, señalaron que el audioguía no favorecía el contacto ni permitía aprovechar al máximo estas instancias. Por lo anterior, recomendaron fortalecer la presencia activa de mediadores o guías especialmente capacitados para atender a públicos educativos. Al respecto, el Estudiante 4 declaró que le “gustaría que hubieran menos audios o que el tiempo entre ellos durara más”, cuestión que coincide con lo expresado por el Estudiante 5, quien afirmó que “los audios deberían tener menos duración ya que en algunos momentos se hacía aburrido”.

Intereses educativos y actividades sugeridas

Un alto número de estudiantes (89%) se manifestó dispuesto a participar en talleres temáticos, visitas guiadas y actividades participativas sobre migración e historia local. Estas actividades correspondían a las opciones estructuradas de la encuesta. Entre las actividades preferidas, destacan talleres para jóvenes y escolares, charlas con descendientes de inmigrantes, exhibiciones interactivas y dinámicas culturales, sumando también recursos y juegos para el público infantil y familiar.

Sugerencias y áreas de mejora

Luego de analizar las encuestas aplicadas es posible sintetizar y agrupar las recomendaciones sugeridas por los estudiantes para mejorar la experiencia como usuarios del MIV. Entre los principales puntos destacan:

- Mayor presencia de mediadores y personal de apoyo durante los recorridos.
- Promoción de talleres prácticos, visitas participativas y charlas temáticas.
- Enriquecer la señalética y accesibilidad de los contenidos para públicos diversos.
- Ampliar canales de comunicación, incluyendo sitio web y recursos educativos digitales.
- Ofrecer la información en otros idiomas.

Como queda de manifiesto, las sugerencias y recomendaciones de los encuestados reiteran la necesidad de contar con personal especializado para el desarrollo de las áreas de mediación y educación. De igual manera, los participantes elaboraron sugerencias relacionadas con su área de estudio, tales como trato al cliente, comunicación organizacional y *branding*. Al respecto, el Estudiante 6 sugirió “ordenar o definir un hilo conductor en el museo, un guía frente a preguntas y más interacción”, a lo que se agregó lo afirmado por el

estudiante 7, quien hizo hincapié en la necesidad de “un trato más amable, opciones de calificar la visita, que se envíen actividades al correo, que tengan *merch* propia y un guía preparado”.

Asimismo, otro participante, Estudiante 8, sugirió “generar lazos con escuelas, liceos y colegios”, para desarrollar “concientización cultural” entre los jóvenes. En la misma línea, la Estudiante 9 afirmó “que todo le llamó la atención” y que a pesar de estar muy interesada en la historia local se “quedó con muchas preguntas”, especialmente por su calidad de extranjera. Respecto al uso de redes sociales como herramienta de difusión del MIV, uno de los participantes, Estudiante 10, declaró que “una estrategia de comunicación es muuuuucho más que repostear historias de *insta*”.

Imagen N°6



Captura de pantalla de la cuenta de Instagram de @destinovalpo (2025).

Imagen

N°7



Captura de pantalla de la cuenta de Instagram @museecarnavalet (2025).

Como evidencia la captura de pantalla (Imagen N°6) la cuenta de Instagram de Destino Valparaíso presenta actualmente una mezcla poco diferenciada entre la marca del espacio comercial y la del Museo del Inmigrante, lo que diluye su identidad educativa y proyecta la impresión de ser principalmente un canal de difusión de locales comerciales y eventos artísticos generales, antes que un dispositivo de mediación patrimonial.

Una cuenta de redes sociales orientada específicamente al museo debería priorizar contenidos curatoriales y pedagógicos sobre memoria migrante (historias de objetos, cápsulas biográficas, archivo fotográfico, testimonios), incorporar recursos de mediación digital (preguntas guiadas, encuestas, relatos en primera persona, recorridos comentados en video) y articular una línea editorial coherente con los objetivos de educación patrimonial y participación activa de las comunidades migrantes y escolares. De este modo, las redes sociales se transformarían en una extensión del guion museográfico, favoreciendo la interpretación crítica, el diálogo intercultural y la construcción de sentido compartido en torno al patrimonio migrante, más que en un simple canal promocional.

La cuenta de Instagram del Musée Carnavalet en París (Imagen 7) ejemplifica una estrategia de comunicación digital centrada exclusivamente en el museo, sus colecciones permanentes y exposiciones temporales, sin dispersión hacia actividades comerciales externas. Destaca por iniciativas pedagógicas como concursos para ganar entradas a muestras específicas y la serie "Palabras parisinas", donde habitantes locales visibilizan sus aportes culturales en asociaciones comunitarias vinculadas al museo, fomentando así la mediación participativa y el diálogo ciudadano con el patrimonio histórico de París.

Esta aproximación contrasta con la cuenta de Destino Valparaíso, al mantener una narrativa coherente y educativa que posiciona al museo como agente activo de construcción de memoria colectiva y reforzar el rol del museo. En síntesis, la encuesta evidencia que los recursos tecnológicos disponibles son valorados, pero que la experiencia educativa y comunicacional puede

potenciarse al sumar más actividades presenciales, mediación humana y una estrategia de comunicación digital robusta orientada a públicos escolares y de educación superior.

En conversaciones posteriores sostenidas con los docentes sobre la participación estudiantil, ambos profesores manifestaron satisfacción con el alto nivel de interés, motivación y compromiso demostrado por los estudiantes durante su visita al Museo del Inmigrante de Valparaíso. Esta actividad impactó positivamente en su desempeño académico, evidenciado en la calidad excepcional de los trabajos presentados posteriormente en clase (ver Anexo 3°). Los informes, análisis de casos y proyectos derivados de la experiencia museográfica mostraron un procesamiento profundo de los contenidos, una mirada crítica hacia los procesos migratorios y una apropiación significativa del patrimonio narrado, reflejando aprendizajes sólidos que trascendieron la mera memorización hacia una comprensión contextualizada y reflexiva del patrimonio cultural porteño.

Estos resultados concretos demuestran el impacto transformador que genera la visita al museo en la formación educativa de jóvenes adultos, evidenciando cómo la experiencia museográfica puede catalizar procesos de aprendizaje significativo y crítico. Dado que este efecto se observó consistentemente en una muestra representativa de estudiantes en etapa formativa profesional, se puede inferir razonablemente que dicho impacto sería replicable en otros niños, niñas y jóvenes en contextos educativos similares, posicionando al MIV como un recurso pedagógico estratégico con potencial para transformar la educación patrimonial en la región.

2.5 Encuesta a profesores y equipos docentes.

Con el propósito de recopilar información para el desarrollo de estrategias de mediación cultural y el fortalecimiento de la educación patrimonial -en el contexto del MIV- se aplicó una encuesta diseñada específicamente para profesores. Esta decisión se sustenta en que, justamente, son los educadores

quienes -a través del ejercicio de su profesión- pueden cumplir un rol clave en el acercamiento de los estudiantes a los espacios e instituciones culturales, especialmente, a través de visitas y actividades pedagógicas en terreno.

La encuesta se aplicó a diez profesores que se desempeñan tanto en colegios como en instituciones de educación superior (siete locales y tres de Santiago) seleccionados a partir de su experiencia en la organización de visitas educativas a instituciones culturales y su conocimiento de primera mano sobre las necesidades pedagógicas en este ámbito.

La selección también incluyó a profesores del área de relaciones públicas vinculados laboralmente a Destino Valparaíso, y docentes de colegios pertenecientes a colonias migratorias representadas en las colecciones museográficas.

Los puntos abordados en esta encuesta fueron:

- Datos del establecimiento educacional o cultural, nivel y curso de los estudiantes, y asignatura o carrera relacionada con la visita.
- Observación y valoración de actividades o recursos presentes en el museo que promueven la educación patrimonial.
- Evaluación de la presencia y calidad de la mediación cultural en el museo (total, parcial o ausente).
- Tipos de actividades educativas o de mediación recomendadas para fortalecer la educación patrimonial, tales como talleres participativos, visitas guiadas especializadas, eventos culturales y charlas.
- Identificación de barreras o dificultades para la participación activa de estudiantes y comunidades en las actividades del museo.
- Disposición para utilizar programas de mediación cultural y educación patrimonial que el museo pudiera ofrecer, junto con las razones de su respuesta.
- Sugerencias para mejorar la experiencia educativa y el vínculo con escuelas y comunidades.

El instrumento aplicado brindó insumos esenciales para dimensionar las necesidades y expectativas del sector educativo y cultural, aportando una visión clave para optimizar los programas de mediación y educación patrimonial en el museo. Este instrumento se aplicó a través de formulario Google y contó de diez preguntas entre opción múltiple y de desarrollo.

Resultados de la Encuesta a Profesores y equipos docentes

Valoración General y Pertinencia Institucional:

Los diez profesores encuestados expresaron una valoración ampliamente positiva sobre el aporte del Museo del Inmigrante de Valparaíso a la ciudad y su rol como espacio educativo e identitario. En concreto, 9 de los 10 profesores (90%) calificaron el museo como "excelente" o "muy bueno" en términos de su relevancia histórica y potencial educativo. En específico, los comentarios destacaron la relevancia histórica del museo, su capacidad para visibilizar narrativas migratorias olvidadas y su potencial para fortalecer la cohesión comunitaria en torno al patrimonio. En este sentido, los docentes reconocieron el museo como un "hito cultural fundamental para Valparaíso", subrayando su contribución a la valorización de la memoria local y la diversidad cultural.

Al respecto, uno de los docentes señaló, “como porteño, me da gran satisfacción ver la recuperación del edificio y la implementación de una iniciativa cultural. La calidad del trabajo de recuperación es admirable” (Docente 1). En la misma línea, otro de los profesores participantes afirmó que “hacía falta un centro o museo dedicado a la fundación de Valpo”.

Innovación Tecnológica y Experiencia Inmersiva:

Un aspecto particularmente elogiado fue la incorporación de tecnologías audiovisuales innovadoras en la propuesta museográfica. Así, el 80% de los profesores destacó explícitamente el uso de pantallas interactivas, dispositivos multimedia, audiovisuales y recursos digitales como elementos que enriquecen significativamente la experiencia educativa. Reconocieron que estas herramientas facilitan una comprensión más profunda de los procesos migratorios y generan un mayor *engagement* con los visitantes, especialmente entre públicos jóvenes. En tal sentido, uno de los participantes afirmó, “como profe de tecnología, me encantó la mezcla de lo antiguo con el uso de animación digital y la experiencia inmersiva final, es un buen remate de la visita”. Sin embargo, esta valoración positiva estuvo acompañada de observaciones críticas respecto a optimizaciones necesarias. Sobre este punto el Docente X señaló: “el show final lo encontré un poco largo, hubiese sacado la última parte y dejado solo el viaje y la llegada al puerto”.

Algunas limitaciones Identificadas:

A pesar de la evaluación generalmente positiva sobre el trabajo realizado por el MIV, 6 de los 10 profesores encuestados señalaron que la experiencia museográfica adolece de profundidad en ciertos contenidos temáticos. Algunos de estos educadores expresaron que ciertos relatos -si bien son sensorialmente atractivos- carecen de análisis históricos más complejos que permitan al público escolar reflexionar críticamente sobre causas estructurales de la migración, dinámicas de integración y exclusión, o impactos sociales de largo plazo. Al respecto, uno de los profesores participantes declaró, “me gustó mucho el museo, pero encontré muy básico el aporte de la colonia francesa, creo que hay muchos más aspectos de influencia en Valparaíso”. En la misma línea, otro docente señaló que “hay citas de personajes ilustres en los audios, sin embargo, se pierde una oportunidad valiosa de profundizar en esos contenidos”. Este tipo

de críticas fue particularmente mencionada en 7 de los 10 casos (70%) en contextos de visitas con grupos de estudiantes de educación superior quienes - por necesidades de su formación- requieren mayor profundidad conceptual.

Desafíos Logísticos: Extensión del Recorrido y Audioguía:

Otro de los puntos críticos identificados fue la extensión del recorrido museal, que abarca las 22 estaciones temáticas distribuidas en 1.850 m². Del total de profesores, el 80% señaló que, aunque es positivo contar con una experiencia completa, la duración excesiva del recorrido genera fatiga en grupos escolares, especialmente en niveles educativos menores, afectando la calidad de la experiencia y la retención de aprendizajes. En promedio, los docentes estimaron que el recorrido completo requiere entre 2.5 a 3 horas, lo que supera los tiempos pedagógicamente recomendados para visitas escolares (generalmente entre 60 y 90 minutos).

En paralelo, 7 de los 10 profesores (70%) cuestionaron la efectividad de la audioguía como herramienta pedagógica en contextos grupales. Al respecto señalaron que el dispositivo individual de audio no es óptimo cuando se visita con un grupo escolar, ya que fragmenta la experiencia colectiva, dificulta la mediación docente activa y genera problemas de sincronización entre estudiantes. Adicionalmente, la mitad de los profesores reportó dificultades técnicas con los dispositivos, incluyendo problemas de conexión *Bluetooth*. Uno de los participantes afirmó: “se me hizo extenso, imagino que a los niños se les hará muy difícil concentrarse por tanto tiempo, quizás cuando traiga a un curso tendré que ver un tema en específico”. En el mismo sentido, y de manera complementaria, otro profesor declaró: “tuve un par de alumnos con problemas de audio, no sé si fue algo que manipularon o si los dispositivos tenían problemas, en todo caso lo pudimos solucionar”.

Barreras para la Participación Activa:

Respecto a las barreras o dificultades para la participación activa de estudiantes y comunidades en las actividades del museo, 8 de los 10 profesores (80%) identificaron obstáculos específicos. Los principales problemas señalados fueron barreras de comunicación e idioma (mencionadas por 5 docentes, 50%), particularmente en contextos de grupos multiculturales o con estudiantes de colonias migrantes; falta de información y pertinencia cultural para ciertos públicos (4 docentes, 40%); y barreras físicas/accesibilidad (3 docentes, 30%). Solo 2 profesores (20%) consideraron que no existen barreras significativas. Estos datos evidencian la necesidad de fortalecer la mediación intercultural multilingüe y la accesibilidad universal como prioridades estratégicas del museo.

Presencia de Mediación Cultural:

En cuanto a la percepción sobre la presencia de mediación cultural en el museo, los resultados fueron mixtos: 4 profesores (40%) la calificaron como “presente pero mejorable”, 3 (30%) como “muy presente y efectiva”, 2 (20%) como “neutral”, y 1 (10%) como “poco presente”. El elemento o recurso mencionado con mayor frecuencia fue el audioguía (en 7 ocasiones). No obstante, los docentes solicitaron mayor mediación activa con grupos escolares (6 menciones), guías especializadas en públicos diversos (5 menciones), y talleres participativos (4 menciones), lo que confirma la demanda de una mediación más proactiva y diferenciada por público objetivo. Entre las múltiples opiniones obtenidas, uno de los docentes señaló que le “hubiese encantado que el audio estuviera en italiano para reforzar el aspecto lingüístico del colegio”, mientras otro declaró no ser de Valparaíso y no conocer mucho de su historia, por lo que “faltó información para contestar preguntas de [los] alumnos”, señalando -además- que “sería recomendable tener especialistas en sala”.

Demanda de Nuevas Actividades Educativas:

Las preferencias de actividades educativas específicas solicitadas por los profesores muestran una clara inclinación por recorridos temáticos reducidos (45-60 minutos), seleccionados por 9 de los 10 docentes (90%) como primera prioridad (promedio de prioridad: 1.2/5). Le siguen los talleres de co-creación con comunidades migrantes (8 docentes, 80%, prioridad promedio: 1.8/5) y las actividades interdisciplinarias Historia+Arte (7 docentes, 70%, prioridad promedio: 2.3/5). Los programas STEAM (Enfoque educativo que fusiona ciencia, tecnología, ingeniería, artes y matemáticas para desarrollar competencias del siglo XXI mediante metodologías activas y contextualizadas) sobre migración y tecnología (5 docentes, 50%) y visitas nocturnas o especiales (3 docentes, 30%) recibieron menor apoyo. Un docente, por ejemplo, sugirió "talleres de memorias familiares migrantes con abuelos" como alternativa innovadora con el fin de rescatar la memoria urbana.

Estas preferencias reflejan una demanda clara por experiencias educativas concisas, participativas e interdisciplinarias. Se coincide con las sugerencias docentes en que propuestas como los talleres de memorias familiares migrantes con abuelos resultan particularmente interesantes, al promover la interconexión intergeneracional y el rescate activo de memorias urbanas, fortaleciendo así la dimensión vivencial de la mediación cultural en el Museo del Inmigrante de Valparaíso.

Síntesis de Recomendaciones:

Los resultados de la encuesta evidencian que, si bien el Museo del Inmigrante representa un hito de innovación cultural para Valparaíso (reconocido por el 90% de los docentes encuestados), requiere ajustes estratégicos en su propuesta de mediación: profundizar contenidos históricos (demandado por el 60%), considerar recorridos diferenciados por público objetivo (sugerido por el 80%), y rediseñar el audioguía hacia un modelo que favorezca la mediación

docente colaborativa (solicitado por el 70%), especialmente en contextos de visitas escolares. Estas optimizaciones fortalecerían la función educativa del museo y su capacidad de impacto en la formación de ciudadanía intercultural.

El presente capítulo ha permitido desarrollar una caracterización exhaustiva y multidimensional del Museo del Inmigrante de Valparaíso (MIV) - oficialmente Destino Valparaíso-Museo del Inmigrante-, abordando su contexto histórico-institucional, estructura organizativa, recursos humanos y materiales, así como sus actuales prácticas y estrategias de mediación cultural orientadas a la educación patrimonial. Este espacio emerge entonces como un referente contemporáneo para la patrimonialización de la memoria migratoria porteña, integrando sofisticada tecnología audiovisual.

Mediante la aplicación sistemática de instrumentos empíricos diferenciados -encuestas a 10 profesores y mediadores culturales, y observación participante con 58 estudiantes de Relaciones Públicas de DUOC UC Viña del Mar-, se han identificado fortalezas estructurales y limitaciones operativas que definen el posicionamiento educativo actual del museo. Los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos evidencian que el MIV goza de alta valoración institucional (90% de profesores lo califican como "excelente" o "muy bueno") y reconocimiento por su innovación tecnológica (80% considera las herramientas multimedia "muy efectivas"), posicionándose como un hito cultural de relevancia para la ciudad.

Sin embargo, el diagnóstico también revela desafíos críticos que limitan su potencial pedagógico: 60% de docentes perciben insuficiente profundidad histórica en los contenidos para educación media, 80% consideran excesiva la duración del recorrido (2.5-3 horas), y 70% cuestionan la efectividad de la audioguía en contextos grupales. Asimismo, se identificaron barreras de participación (comunicación/idioma: 50%; falta de pertinencia cultural: 40%) y una mediación cultural insuficientemente proactiva (70% la califica como "presente pero mejorable").

Particularmente significativo resulta el impacto constatado en el desempeño académico de los 58 estudiantes universitarios, donde 15 (25.9%) experimentaron su primera visita museográfica y 100% reportaron baja frecuencia previa a espacios culturales. La retroalimentación docente posterior evidencia alta motivación estudiantil y calidad excepcional en trabajos derivados, demostrando la capacidad transformadora del MIV para catalizar aprendizajes significativos y críticos sobre migración y patrimonio.

Los profesores encuestados proponen mayoritariamente (90%) recorridos temáticos reducidos (45-60 min) como primera prioridad, seguidos de talleres de co-creación comunitaria (80%) y actividades interdisciplinarias Historia+Arte (70%), evidenciando la demanda por una oferta educativa más flexible, participativa y contextualizada.

En síntesis, este diagnóstico posiciona al MIV como un proyecto museográfico innovador con enorme potencial educativo, pero que requiere optimizaciones estratégicas en profundidad de contenidos, diseño de recorridos diferenciados por público, fortalecimiento de la mediación activa y superación de barreras de participación. Los hallazgos constituyen insumos empíricos fundamentales para el diseño del Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación propuesto en el siguiente capítulo, asegurando propuestas alineadas con las necesidades reales de públicos educativos y comunitarios de Valparaíso.

Capítulo 3: Servicios Educativos y de Mediación en Museos: Innovación, Modelos Comparados y Diseño para el Museo del Inmigrante de Valparaíso

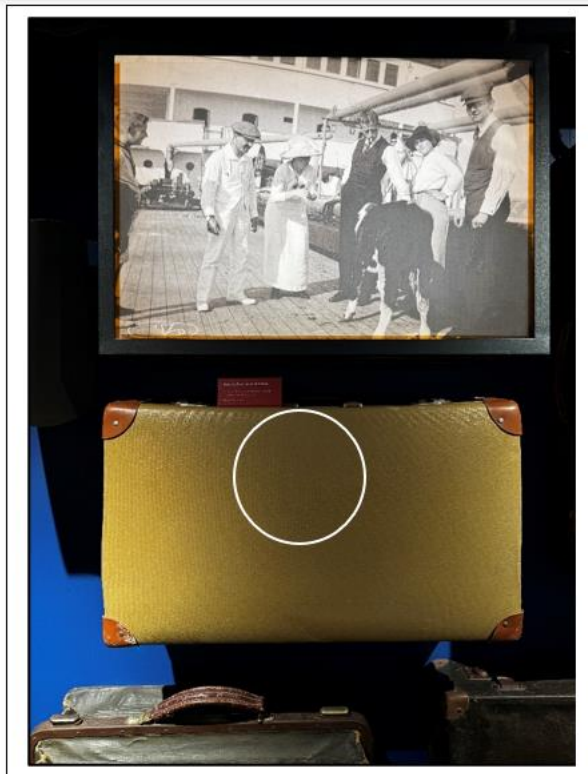
3.1 MIV: Observaciones generales

Durante las siete visitas de observación realizadas al museo entre septiembre y noviembre de 2025, en el marco de esta investigación, se identificaron diversas barreras en los servicios educativos y de mediación que afectan la accesibilidad y la experiencia de los visitantes. El cobro exclusivo con tarjetas bancarias, sin aceptación de efectivo, generó inconvenientes no anticipados al momento de asistir junto a los estudiantes. Al reservar la fecha de la visita, no se informó sobre la modalidad de pago. La reserva tampoco fue informada al personal que estaba de turno. Esto evidencia una falta de comunicación clara en los protocolos al momento de reserva de grupos numerosos.

Asimismo, se percibió una notable ausencia de entusiasmo por parte de los responsables de recibir al grupo, a pesar que -en ese momento- solo había otros tres visitantes en las instalaciones del museo. Este desgano, fue percibido por docentes y alumnos visitantes, lo que impactó directamente en la motivación inicial para el aprendizaje cultural y para la experiencia del usuario. Algunos estudiantes trabajan precisamente en puestos de atención a público por lo que su sorpresa ante el recibimiento fue un hecho que les generó molestia y que plasmaron en el libro de reclamos.

En términos de recursos interpretativos, las audioguías se ofrecen únicamente en español e inglés, con una versión en portugués en desarrollo para la temporada estival, limitando su utilidad para audiencias multiculturales comunes en contextos turísticos como Valparaíso. Las leyendas de las exhibiciones, exclusivamente en castellano, presentan letra de tamaño reducido y, en algunos casos, se ubican en zonas de escasa iluminación, dificultando la lectura inclusiva, como ilustra la siguiente imagen:

Imagen N°8



Ejemplo de las leyendas de las exhibiciones (en círculo). El tamaño No es el adecuado para una fácil lectura y solo está disponible en castellano. Fuente: Nicole Gauché Strange (2025).

Además, ciertos textos de las audioguías aluden a figuras relevantes de la historia porteña sin proporcionar información contextual sobre ellas, omitiendo oportunidades clave de mediación educativa que enriquezcan la comprensión histórica. Por ejemplo: La audioguía menciona brevemente a María Graham (viajera británica que documentó su paso por Valparaíso, 1820-1822), Roser Bru (inmigrante de origen catalán de destacada trayectoria en el ámbito de las artes plásticas y grabados) y Samuel León (destacado historiador porteño), pero no detalla sus contribuciones migratorias ni vínculos con la ciudad. Se podría implementar un código QR junto a cada mención o en algún punto del recorrido, enlazando a una ficha digital con reseña biográfica breve (vida, aporte cultural, anécdota local) y retrato histórico, facilitando una exploración autónoma y enriqueciendo la experiencia.

El carácter patrimonial del edificio, aunque valioso, impone restricciones físicas significativas: el acceso para personas en silla de ruedas o con movilidad reducida resulta complejo debido a escaleras y pasillos estrechos sin adaptaciones adecuadas. De igual modo, en la entrada se observó una placa conmemorativa dedicada a los alumnos del Colegio Alemán que participaron en la Primera Guerra Mundial, elemento patrimonial de valor histórico que carece de señalización o contextualización, por lo que pasa desapercibido para la mayoría de los visitantes. El texto está escrito en alemán, con caligrafía germana lo que, además, dificulta su comprensión. La siguiente imagen muestra la placa aludida:

Imagen N°9



Placa conmemorativa de las familias alemanas cuyos hijos combatieron en la Primera Guerra Mundial. Se encuentra en el patio central y no cuenta con explicación ni traducción. Fuente: Nicole Gauché Strange (2025).

No existe una diferencia clara entre las dos marcas: Destino Valparaíso y el Museo del Inmigrante y esto se evidencia en el ámbito de la comunicación digital. Las redes sociales del museo se centran en repostear contenido generado por los usuarios, más que en producir material propio orientado a la mediación o la difusión educativa, lo que limita su potencial como herramienta cultural. Muchas de las publicaciones tienen más relación con el área comercial que con el museo. Las pocas publicaciones que tienen referencias específicas al museo no tienen un hilo conductor o una frecuencia establecida o constante.

Estas observaciones complementan los resultados de las encuestas a visitantes, destacando la necesidad de intervenciones en accesibilidad universal y mediación intercultural para alinear los servicios educativos con estándares de gestión cultural inclusiva. La propuesta de mejora subsiguiente aborda estas deficiencias mediante protocolos estandarizados y recursos multilingües ampliados.

3.2 Hacia la creación de un área de educación, mediación y vinculación para el MIV

A diferencia de lo descrito en el caso del MIV, y tal como se ha expuesto en los capítulos precedentes, muchos museos en Chile y el exterior cuentan con áreas o servicios dedicados a la educación, denominadas comúnmente como Áreas de Educación y Mediación, Servicio o Departamento de Educación, o Departamentos de Educación y Acción Cultural. A continuación, se resumen algunos ejemplos relevantes, su estructura y propósitos, con especial foco en las instituciones descritas en el capítulo 1, además del Museo Histórico Nacional, que se suma como caso destacable a nivel nacional en esta materia.

Tabla N°2. Ejemplos de Áreas/Servicios de Educación en Museos Chile y Francia

Museo / Institución	Nombre del Área o Servicio	Composición y Funciones Principales	Propósito
Museo Histórico Nacional (Chile)	Área de Educación, Mediación y Ciudadanía	Equipo interdisciplinario con mediadores, educadores y diseñadores de programas. Programa talleres, visitas guiadas, actividades mediadas, materiales educativos y acciones comunitarias.	Generar espacios de encuentro y diálogo entre patrimonio y público; promover educación crítica, participación y valoración del patrimonio histórico.
Museo de Historia Natural de Valparaíso	Área de Mediación y Educación Patrimonial	Equipo educativo con mediadores especializados en ciencias y patrimonio natural, diseñadores de actividades, educadores ambientales. Talleres escolares, campañas familiares.	Concienciar sobre biodiversidad, formar ciudadanía ambiental, vincular patrimonio natural con comunidades educativas.
Musée Carnavalet (París, Francia)	Service de Médiation culturelle et pédagogique	Personal especializado en mediación con educadores, mediadores, diseñadores pedagógicos; ofrece visitas guiadas, talleres, actividades para familias e infancia.	Facilitar la comprensión crítica del patrimonio urbano y social, fomentar el diálogo intercultural y la participación comunitaria.
Musée du Quai Branly - Jacques Chirac (París, Francia)	Service de Médiation et d'Éducation Culturelle	Equipos multidisciplinarios que desarrollan proyectos educativos y mediaciones basadas en tecnología, relatos orales, trabajos comunitarios e inclusión.	Promover la valorización de la diversidad cultural, conectar saberes ancestrales con audiencias contemporáneas y fomentar la acción educativa transformadora.
Cité des Sciences et de l'Industrie	Service Éducatif /	Equipo pedagógico con mediadores y facilitadores para público infantil, juvenil y	Potenciar el aprendizaje científico y tecnológico de manera lúdica y accesible,

Museo / Institución	Nombre del Área o Servicio	Composición y Funciones Principales	Propósito
(Paris, Francia)	Médiation scientifique	escolar. Ofrece espacios interactivos, talleres, juegos y programas especiales.	despertando el interés en las nuevas generaciones.

Al observar la tabla, es posible identificar los propósitos comunes de las Áreas/Servicios de Educación, entre ellos:

- Fomento de la educación crítica y la reflexión en torno al patrimonio, historia, ciencia o arte, mediante el desarrollo de programas y recursos didácticos.
- Facilitación de experiencias participativas y activas, que promueven el diálogo, la construcción colectiva de sentidos y la empatía cultural.
- Integración con sistemas educativos formales, como apoyo a currículos escolares y cooperación con docentes.
- Atención a la diversidad de públicos, incluyendo infancia, adolescentes, adultos, familias, personas con discapacidades y comunidades locales.
- Promoción de la inclusión cultural y social, reconociendo la pluralidad de memorias y prácticas culturales.
- Uso de tecnologías y metodologías innovadoras para hacer los contenidos accesibles y atractivos.
- Evaluación y sistematización de las acciones educativas para la mejora continua y la rendición de cuentas.

Como queda en evidencia, los museos en Chile y Francia configuran áreas o servicios educativos integradas generalmente por equipos interdisciplinarios de mediadores culturales, educadores y diseñadores pedagógicos. Estas áreas son pilares estratégicos para el cumplimiento de la función social y educativa del museo, y buscan fomentar aprendizajes significativos en contextos diversos.

Ejemplos concretos de casos, como el Museo Histórico Nacional de Chile y el Musée Carnavalet francés, muestran el alto grado de especialización y compromiso con la educación social y cultural. Estas experiencias pueden ser referencia para museos emergentes como el Museo del Inmigrante de Valparaíso, orientando la conformación de su área de educación y mediación cultural con un enfoque inclusivo, participativo y vinculado al currículo escolar.

Siguiendo estos ejemplos, se puede establecer que, para crear un área de educación patrimonial y mediación, el MIV debería seguir un proceso estructurado que integre diagnóstico, planificación, formación de equipo, diseño de programas y evaluación constante. A continuación, se describen pasos clave en este proceso:

Diagnóstico institucional y de públicos:

- Identificar las fortalezas, debilidades y necesidades actuales del museo en relación con la educación y mediación.
- Analizar los perfiles, expectativas y características de los públicos actuales y potenciales.

Definición de objetivos y alcance

- Establecer metas claras y específicas para el área, alineadas con la misión del museo y la gestión cultural.
- Definir las funciones del área: diseño y ejecución de programas educativos, mediación cultural, vinculación comunitaria, entre otras.

Conformación del equipo profesional

- Contratar mediadores culturales, educadores y especialistas en patrimonio con formación adecuada.
- Promover capacitación continua en temas pedagógicos, gestión cultural y técnicas de mediación.

Diseño y planificación de programas y actividades

- Elaborar programas educativos adaptados a distintos públicos y contextos (escuelas, familias, visitantes generales).
- Desarrollar estrategias de mediación participativa que fomenten el diálogo, reflexión y experiencia activa.
- Incorporar recursos didácticos variados: talleres, recorridos guiados, materiales interactivos y digitales.

Vinculación con la comunidad y actores clave

- Establecer alianzas con escuelas, organizaciones sociales, culturales y comunitarias.
- Promover la participación activa de la comunidad en la creación y evaluación de programas.

Implementación y evaluación

- Ejecutar las actividades y hacer seguimiento sistemático de resultados y retroalimentación.
- Ajustar y mejorar los programas y estrategias con base en evaluaciones cualitativas y cuantitativas.

Este proceso busca convertir a los museos en espacios educativos dinámicos, inclusivos y socialmente comprometidos, donde la mediación cultural y la educación patrimonial articulan la experiencia de visitantes y comunidades, fortaleciendo así su valor cultural y social. Para el Museo del Inmigrante de Valparaíso, se recomienda implementar un modelo teórico de educación patrimonial y mediación cultural basado en el Modelo Dialógico y Participativo de Mediación Cultural combinado con principios de la Educación Patrimonial Crítica desde la gestión cultural. Este modelo es coherente con el enfoque inclusivo, intercultural y socialmente comprometido necesario para un museo de reciente creación que aborda temáticas migratorias y diversidad cultural.

La siguiente tabla permite organizar de manera clara y estructurada la creación del área en el Museo del Inmigrante, facilitando su gestión, seguimiento y adaptación a los públicos y contexto local, asegurando impacto y pertinencia cultural.

Tabla N°3. Etapas para el diseño e implementación del Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación del Museo del Inmigrante de Valparaíso

Paso	Descripción específica para el Museo del Inmigrante de Valparaíso	Actividades concretas y responsables	Indicadores de avance y resultados esperados
Diagnóstico institucional y de públicos	Levantamiento de información sobre las condiciones actuales del museo en educación y mediación cultural; identificación de públicos escolares, familiares y migrantes. Recopilar datos cualitativos y cuantitativos.	Entrevistas a equipo museográfico y directivo; encuestas y grupos focales con visitantes y potenciales usuarios. Equipo de investigación y Coordinador Área Educación.	Informe diagnóstico con fortalezas, debilidades y necesidades; perfil detallado de los públicos.
Definición de objetivos y alcance	Establecer objetivos claros para el área en base al diagnóstico y misión museográfica. Definir funciones del equipo y rol del área en gestión cultural e integración comunitaria.	Taller participativo con equipo del museo y actores clave (fundación, comunidad migrante, sector educativo).	Documento formal que delimite objetivos, funciones y alcance operativo del área.
Conformación del equipo profesional	Selección y contratación de mediadores culturales, educadores con formación en patrimonio migrante y especialistas en mediación. Plan de capacitación continua en didáctica y mediación.	Convocatoria pública y procesos de selección; programa anual de capacitación interna y externa para el equipo.	Equipo conformado con perfiles adecuados y plan de formación aprobado y en ejecución.

Paso	Descripción específica para el Museo del Inmigrante de Valparaíso	Actividades concretas y responsables	Indicadores de avance y resultados esperados
Diseño y planificación de programas	Elaboración de programas educativos y actividades mediadoras para diversidad de públicos: escolares 1º-2º medio, familias, migrantes y turistas. Incorporar recursos multimedia y didácticos.	Desarrollo de guías didácticas, talleres temáticos, recorridos interactivos y audiovisuales; coordinación con mediadores.	Programas piloto implementados; materiales didácticos producidos y validados por usuarios y expertos.
Vinculación con la comunidad y actores	Establecimiento de alianzas estratégicas con colegios, organizaciones migrantes, universidades, y actores culturales de Valparaíso. Inclusión comunitaria en diseño y evaluación de actividades.	Convenios de colaboración, mesas de trabajo y codiseño de actividades con comunidades y escuelas locales.	Red articulada y activa; número de alianzas selladas; programas con participación comunitaria demostrada.
Implementación y evaluación	Ejecución progresiva de programas educativos y mediación cultural; seguimiento a través de evaluaciones cualitativas y cuantitativas. Retroalimentación para ajustes continuos.	Cronograma anual de actividades, aplicación sistemática de encuestas, entrevistas y análisis de resultados.	Informes periódicos de evaluación, ajustes realizados y mejoramientos progresivos en la experiencia educativa ofrecida.

3.3 Modelo para el MIV: Fundamentación y Componentes

El modelo propuesto se fundamenta en la denominada “educación patrimonial crítica”, enfoque que promueve una educación centrada en la reflexión crítica sobre el patrimonio, su significado social y sus múltiples narrativas, especialmente las vinculadas a la migración y la identidad cultural. Asimismo, busca empoderar a los visitantes para cuestionar, dialogar y

apropiarse del patrimonio desde sus propias experiencias y contextos (Arbués, 2014; Ministerio de las Culturas, 2021). De tal manera, este modelo de mediación cultural se presenta como dialógico y participativo, proponiendo a la mediación como un proceso bidireccional y dinámico donde los mediadores culturales y públicos se involucran en un diálogo abierto que fomenta la co-construcción de sentidos y significados.

Se valoran los saberes comunitarios y se atienden las diversidades culturales, evitando enfoques unilateralmente expositivos (Yucunet, 2016; Museo Reina Sofía, 2025). Los principales componentes que considera este modelo son: mediación activa y personalizada; programas educativos contextualizados y críticos; vinculación comunitaria y colaborativa; y evaluación participativa y mejora continua.

Mediación activa y personalizada

La mediación activa implica que los mediadores no solo transmiten información, sino que fomentan la interacción dinámica con las audiencias. Se trata de promover la formulación de preguntas, el diálogo y la participación activa, generando un espacio donde el conocimiento se construye en conjunto.

Ejemplo práctico: En un museo de historia, un mediador capacitado podría iniciar una actividad con preguntas abiertas sobre un objeto o exposición, animando a los visitantes a compartir sus interpretaciones o experiencias relacionadas antes de ofrecer explicaciones más formales. Esto genera un ambiente de aprendizaje constructivo y participativo.

La mediación personalizada adapta su enfoque según las características y necesidades particulares de cada grupo o individuo, considerando factores como la edad, el origen cultural, las capacidades, y el idioma de los participantes.

Ejemplo práctico: Para niños pequeños, el mediador puede utilizar lenguaje sencillo, juegos o actividades táctiles para explicar conceptos, mientras que para un público adulto se pueden usar diálogos críticos o análisis más complejos. Asimismo, en contextos multiculturales, el mediador puede integrar

recursos visuales, traductores o mediadores culturales que ayuden a superar barreras idiomáticas y culturales, asegurando que la experiencia sea accesible y significativa para todos.

Programas educativos contextualizados y críticos

El diseño de talleres, visitas y actividades debe incorporar perspectivas migratorias pluralistas, conectando la realidad local y global. Por ejemplo, incluir testimonios en primera persona de migrantes, análisis de políticas migratorias vigentes y ejercicios participativos que inviten a cuestionar estereotipos y prejuicios. Estos programas vinculan contenidos con la historia migratoria del territorio y su diversidad cultural, a fin de promover una reflexión crítica y comprometida con la realidad social.

Asimismo, la inclusión de materiales didácticos interactivos y tecnologías facilita la accesibilidad y promueve un aprendizaje significativo. Por ejemplo, aplicaciones móviles para explorar rutas migratorias, cuestionarios digitales o experiencias de realidad aumentada en espacios culturales permiten la participación activa de públicos diversos, incluyendo personas con diferentes capacidades y niveles lingüísticos. Es fundamental que la tecnología complemente las experiencias vivenciales y no las reemplace.

La vinculación con el medio en el Museo del Inmigrante puede comprenderse como un proceso sostenido de relación, co-gestión y corresponsabilidad entre el museo y su entorno social, especialmente comunidades migrantes, instituciones educativas y organizaciones territoriales. Esta perspectiva se alinea con los enfoques que conciben a los museos como espacios de encuentro, diálogo y construcción de ciudadanía, más que como instituciones centradas únicamente en la conservación de colecciones (Frezza, 2024; Subdirección Nacional de Museos, 2019).

Vinculación comunitaria y colaborativa

La creación de redes de colaboración con comunidades migrantes, instituciones educativas y organizaciones sociales y culturales es esencial para co-crear contenidos y actividades, reconociendo a la comunidad como sujeto y no solo como “público objetivo” (Rojas & Sepúlveda, 2018; Castillo, 2017). En esta línea, los talleres co-creativos donde miembros de comunidades migrantes participan activamente en la planificación y ejecución de eventos culturales, exposiciones y actividades de mediación permiten legitimar los procesos museales, asegurar la pertinencia cultural de los contenidos y fortalecer la apropiación comunitaria del patrimonio (UNESCO, 2009; Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, 2023). Este tipo de prácticas no solo refuerza el sentido de pertenencia, sino que también visibiliza las contribuciones históricas y contemporáneas de estos colectivos al tejido social y cultural de Valparaíso (Cornejo & Jara, 2018).

La promoción de espacios de diálogo intercultural y participación ciudadana puede materializarse en encuentros culturales, foros públicos, círculos de conversación o laboratorios ciudadanos que aborden temáticas como patrimonio migrante, memoria, derechos humanos y convivencia pluralista (Frezza, 2024; Pérez & Beals, 2024).

Diversos estudios subrayan que estos espacios deben garantizar respeto, inclusión y escucha activa, favoreciendo el intercambio genuino de saberes y experiencias entre comunidades, y posicionando al museo como mediador entre memorias, identidades y conflictos culturales (Calderón, 2020; Marín & Zamorano, 2019). De este modo, la vinculación con el medio en el Museo del Inmigrante se configura como un eje estratégico para consolidarlo como agente territorial que impulsa prácticas de co-creación, diálogo intercultural y una participación activa en torno al patrimonio migrante.

Evaluación participativa y mejora continua

Implementar sistemas permanentes de retroalimentación con visitantes y comunidades permite ajustar las acciones de manera contextualizada y significativa. Por ejemplo, encuestas participativas, entrevistas y sesiones de diálogo facilitan la identificación de necesidades y fortalezas. El impacto educativo y social se mide mediante indicadores cualitativos (testimonios, historias de cambio, percepciones) y cuantitativos (número de participantes, niveles de satisfacción, alcance social). Involucrar a la comunidad en la definición y análisis de estos indicadores fomenta el empoderamiento y genera un aprendizaje compartido que fortalece el programa y sus resultados.

La evaluación de impacto se incorporará como un proceso transversal y permanente dentro del área, utilizando indicadores de resultado y de impacto social. Entre los primeros, se considerarán la cantidad de actividades realizadas, el nivel de participación y la satisfacción de los asistentes. Entre los indicadores de impacto, se medirá el fortalecimiento del sentido de pertenencia, la apropiación ciudadana del patrimonio migrante y las transformaciones en la percepción sobre la diversidad e inclusión. Para ello, se aplicarán encuestas de satisfacción a visitantes, *focus group* con actores comunitarios y docentes, análisis de testimonios y participación en redes sociales, y elaboración de informes semestrales para ajustar y mejorar los programas.

3.4 Implementación de un Área de Educación, Mediación y Vinculación en el Museo del Inmigrante

El modelo descrito permitirá construir un área de mediación y educación patrimonial y vinculación con el medio que transforme el museo en un espacio inclusivo donde converjan diversas voces y experiencias migratorias. La mediación activa garantizará que la experiencia del visitante sea significativa y participativa, mientras que la vinculación con la comunidad fortalecerá el sentido de pertenencia y corresponsabilidad hacia el patrimonio migrante. En suma, se

proyecta un museo socialmente relevante y culturalmente sensible desde su inicio.

3.4.1 Actividades a Desarrollar

Como primer paso para la implementación de un Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación del Museo del Inmigrante de Valparaíso se propone el diseño y desarrollo de diversas actividades que promuevan una experiencia educativa, inclusiva y socialmente comprometida. A continuación, se describen, algunas de ellas en los ámbitos de la educación patrimonial; mediación cultural; vinculación con el medio; y -finalmente- eventos y difusión.

Educación Patrimonial

Los talleres educativos dirigidos a escuelas y colegios se estructuran como programas permanentes que abordan la historia migratoria, la diversidad cultural y el patrimonio tangible e intangible. Estos programas se adaptan a distintos niveles educativos, principalmente en enseñanza básica y media, estableciendo convenios con establecimientos educativos que permitan integrar los contenidos a asignaturas específicas, tales como Historia, Ciencias Sociales y Artes. La implicación de los profesores se realiza mediante capacitaciones y talleres de formación docente que facilitan la articulación curricular y la participación activa en las actividades del museo o espacio cultural.

En cuanto a las actividades familiares y comunitarias, se proponen talleres y juegos didácticos organizados durante fines de semana y períodos de vacaciones que fomenten el aprendizaje intergeneracional. Por ejemplo, se pueden realizar talleres de cocina típica de las culturas del museo, actividades de narración oral y juegos de roles que incentiven la colaboración entre niños, jóvenes y adultos, fortaleciendo así los vínculos familiares y comunitarios.

Para los programas dirigidos a adultos y personas de la tercera edad, se desarrollan charlas temáticas, ciclos de cine y capacitaciones relacionadas con

patrimonio y migración, orientadas a promover el conocimiento y la participación activa de este segmento. Un ejemplo concreto es la realización de ciclos de cine con posterior foro de discusión sobre experiencias migratorias o patrimonio cultural, así como talleres de sensibilización y formación sobre el valor patrimonial y la memoria colectiva. Este conjunto de actividades busca generar espacios de encuentro inclusivos y participativos que integren las diversas generaciones y realidades, fomentando el respeto y valoración del patrimonio cultural desde una perspectiva migratoria y socialmente comprometida.

Mediación Cultural.

Las visitas guiadas participativas consisten en recorridos realizados por mediadores culturales capacitados que fomentan el diálogo, la formulación de preguntas y la reflexión crítica entre los visitantes. Por ejemplo, en un museo de inmigración, el mediador puede invitar a los participantes a relacionar sus propias experiencias con las historias presentadas, generando debates y conversaciones que enriquecen la comprensión colectiva del patrimonio migratorio. La mediación inclusiva se orienta a adaptar las visitas y actividades para personas con discapacidades visuales, auditivas o movilidad reducida, mediante la implementación de recursos y dinámicas accesibles. Como ejemplo, se pueden usar audioguías descriptivas para personas con discapacidad visual, intérpretes de lengua de señas para visitantes sordos.

En exposiciones temporales, las actividades participativas como foros, debates y talleres permiten profundizar en aspectos migratorios específicos vinculados a la muestra. Por ejemplo, una exposición sobre migración contemporánea puede complementarse con un ciclo de debates abiertos al público donde especialistas, migrantes y mediadores discuten temáticas actuales, o con talleres participativos en los que los visitantes exploran narrativas personales y colectivas relacionadas con los contenidos exhibidos.

Las visitas guiadas y mediaciones son permanentes y flexibles para adaptarse según la demanda y tipos de público. Se promueve un equilibrio entre actividades escolares, comunitarias, artísticas y académicas para asegurar diversidad y sostenibilidad. La coordinación con el calendario educativo local y

festividades culturales maximiza la participación. Además, se integran actividades online o híbridas para facilitar el acceso y la difusión amplia.

Vinculación con el Medio

Los convenios con colegios y universidades facilitan visitas regulares, prácticas profesionales y proyectos interdisciplinarios relacionados con la investigación y difusión del patrimonio migrante. Por ejemplo, se pueden establecer colaboraciones con colegios de educación básica y media, integrando contenidos migratorios en asignaturas como Historia o Ciencias Sociales, y promoviendo la participación de estudiantes en proyectos de investigación con museos y centros culturales. Además, estos convenios pueden incluir capacitaciones para docentes que fortalezcan la vinculación pedagógica.

Las alianzas con organizaciones de las colonias migrantes permiten la co-creación de eventos, festivales interculturales y jornadas de diálogo y memoria, fortaleciendo la participación comunitaria y el reconocimiento cultural. Un ejemplo puede ser la organización conjunta de celebraciones tradicionales, ferias culturales o actividades conmemorativas que involucren a las comunidades migrantes y a la ciudadanía en general.

Los proyectos colaborativos de conservación y difusión del patrimonio incluyen la documentación conjunta de testimonios orales, la elaboración de contenidos digitales y publicaciones que rescatan la memoria colectiva. Por ejemplo, se pueden crear archivos digitales con relatos de migrantes, construir bases de datos accesibles y publicar catálogos que visibilicen las aportaciones culturales.

El proyecto museo itinerante permite que las colecciones y temáticas del museo se trasladen a nuevos centros o destinos, facilitando el acceso y la difusión del patrimonio migratorio en diferentes regiones. Esta iniciativa puede incluir exhibiciones en centros comunitarios, bibliotecas o ferias culturales, ampliando así el impacto social del museo.

Eventos y Difusión

Los ciclos de conferencias y seminarios convocan a expertos en historia, patrimonio, migración, memoria y gestión cultural para dialogar con públicos amplios, fomentando el debate y la reflexión crítica. Las actividades artísticas vinculadas a la migración, como música, teatro, danza y audiovisuales, reflejan la diversidad cultural y la historia del inmigrante, enriqueciendo la experiencia cultural y sensibilizando a la comunidad. Las campañas de difusión educativa emplean redes sociales, podcasts y materiales multimedia para ampliar el alcance de los contenidos, generando mayor visibilidad y participación.

La planificación de actividades y muestras específicas en fechas conmemorativas, como fiestas nacionales o el Día del Patrimonio, fortalece el sentido de identidad y comunidad. Se contempla la implementación de un sitio web que, además de la venta de entradas, ofrezca recursos informativos y pedagógicos en distintos idiomas, la historia del museo y contactos de sus diferentes áreas, facilitando el acceso y la comunicación.

Finalmente, junto con las actividades presenciales, se propone desarrollar una línea de visitas virtuales permanentes que permita el acceso remoto de usuarios y especialistas nacionales e internacionales al Museo del Inmigrante de Valparaíso. Esta estrategia digital puede materializarse mediante cápsulas audiovisuales temáticas y experiencias inmersivas en línea, alojadas en el sitio web del museo y articuladas con sus redes sociales. De este modo, el MIV se proyecta más allá de su sede física, facilitando la circulación de sus contenidos patrimoniales y consolidando su vinculación con públicos diversos que, por razones geográficas, económicas o de movilidad, no pueden visitar el espacio de manera presencial.

En este marco, la institucionalización de visitas virtuales también abre la posibilidad de integrarse a redes internacionales de museos de inmigración o instituciones afines, favoreciendo el intercambio de buenas prácticas y la circulación de conocimientos en torno a la memoria migrante.

3.4.2 Viabilidad Económica, Financiamiento y Sostenibilidad

En el caso del Museo del Inmigrante de Valparaíso (MIV) es necesario considerar su carácter de museo privado, financiado principalmente por su fundador y emplazado al interior de un espacio comercial denominado Destino Valparaíso, cuya operación constituye hoy la fuente central de ingresos que permite sostener el funcionamiento general del recinto.

En este marco, la viabilidad económica del área de educación, mediación y vinculación se concibe a partir de un modelo de financiamiento privado y diversificado, que combina los aportes directos del fundador, los recursos generados por Destino Valparaíso y la creación de nuevas líneas de ingresos propios asociadas a la programación cultural y educativa del museo. Además de la venta de entradas y los consumos vinculados al espacio comercial, se propone ampliar las fuentes de financiamiento mediante la organización de exposiciones temporales con cobro diferenciado, como es el caso del museo Carnavalet de París. Esto implica que el público que ya conoce la muestra habitual tenga interés en volver al museo para una exposición temporal y complementaria. Otra fuente de financiamiento es el desarrollo de eventos especiales como, por ejemplo: ciclos de cine, festivales interculturales, lanzamientos de publicaciones, conciertos y actividades artísticas en alianza con otras instituciones educativas o culturales. Finalmente, se considera la implementación de un programa de arriendo de salas y espacios para congresos, seminarios, reuniones corporativas y conferencias, aprovechando la infraestructura disponible y el atractivo simbólico del museo como entorno patrimonial. El recinto cuenta con un espacio para estos fines.

A ello se suma la posibilidad de comercializar productos promocionales del museo, por ejemplo, tazones, imanes, lápices, postales, etc. y materiales como catálogos, guías pedagógicas, juegos didácticos sobre patrimonio migrante. Estos ingresos se destinarían al financiamiento del área educativa, reforzando así un modelo de gestión autosustentable basado en recursos privados, coherente con la naturaleza del MIV y con su ubicación en un polo comercial y turístico.

Otra opción es un programa de amigos o socios del museo, en que una membresía otorgue beneficios a las personas naturales que quieran contribuir al museo y su programa educativo. Este programa, similar al ofrecido desde el 2002 por el museo Quai Branly

La implementación de un área de educación, mediación y vinculación con el medio estima una inversión inicial destinada a recursos humanos (mediadores, coordinación), materiales didácticos tangibles (kits pedagógicos, láminas, recursos sensoriales), licencias de aplicaciones y mantenimiento tecnológico. La propuesta incorpora materiales educativos diversos basados en modelos efectivos implementados en el Museo de Historia Natural de Valparaíso y museos internacionales, priorizando la accesibilidad e inclusión.

Aunque el MIV, como museo privado emplazado en un inmueble de carácter comercial, no recibe financiamiento basal del Estado, puede acogerse a marcos normativos para postular a fondos específicos, establecer convenios de colaboración con el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural y, eventualmente, acceder a beneficios derivados de la Ley de Donaciones Culturales. Es una opción que se puede explorar, sin embargo, el museo recalca su interés de permanecer en el ámbito privado por el momento.

Finalmente, la sostenibilidad económica del área de educación, mediación y vinculación dependerá no solo de la captación de recursos, sino también de una gestión administrativa rigurosa y de la evaluación permanente de su impacto social y educativo. La elaboración de presupuestos anuales, la diversificación de fuentes de ingreso, la generación de alianzas estratégicas con instituciones educativas y organizaciones culturales constituyen elementos clave para asegurar la continuidad y legitimidad de esta área en el tiempo.

A continuación, se presenta una tabla de costos estimativos básicos para el área educativa y de mediación del MIV, basada en datos de museos chilenos (Zona Educativa de Museos, 2023) y recomendaciones internacionales de ICOM CECA y UNESCO.

Tabla N°4. Estimación anual de recursos para el Área de Educación y Mediación del Museo del Inmigrante de Valparaíso.

Categoría	Concepto principal	Monto promedio anual (CLP)
Honorarios de mediadores	2 mediadores + 1 coordinador	\$16.000.000–\$24.000.000
Capacitaciones	Formación y actualización profesional	\$1.500.000 – \$3.000.000
Materiales didácticos	Kits pedagógicos, impresos, recursos	\$3.000.000 – \$6.000.000
Recursos tecnológicos	Licencias de software, tablets, audioguías	\$3.500.000 – \$7.000.000
Mantenimiento	Conservación, reposición, limpieza	\$1.500.000 – \$3.000.000
Difusión	Publicidad, campañas escolares	\$3.000.000 – \$5.000.000

Junto a los aspectos económicos, y con el objeto de construir un área de educación y mediación cultural sólida, es fundamental definir con claridad el perfil profesional del equipo responsable y establecer un plan estructurado de formación continua. Al menos inicialmente, este equipo estaría integrado por un coordinador del área de educación y mediación; mediadores culturales; educadores patrimoniales; y diseñadores de programas y materiales.

El perfil ideal del coordinador del área de educación y mediación corresponde a un profesional con formación en educación y experiencia comprobada en formación y liderazgo de equipos. Debe poseer habilidades en gestión de recursos humanos y materiales, servicio al cliente y comunicación efectiva. Es deseable que cuente con conocimientos en mediación y gestión culturales, así como un buen manejo de otros idiomas para facilitar la atención a públicos diversos. Además, debe conocer la historia de Valparaíso y el proceso migratorio local para contextualizar las estrategias educativas y de mediación.

En cuanto a los mediadores culturales, deben contar con formación en gestión cultural, antropología, educación o áreas afines, con habilidades para facilitar el diálogo intercultural, la reflexión crítica y la participación activa. Asimismo, deben tener capacidad para adaptar las intervenciones según la diversidad cultural, edades y necesidades especiales, promoviendo la inclusión. Para el caso de los educadores patrimoniales se estima necesario que cuenten con formación en pedagogía, museología educativa o didáctica del patrimonio, además de experiencia en diseño y ejecución de programas educativos. Es necesario también que puedan vincular apropiadamente contenidos patrimoniales con currículos escolares y metodologías participativas.

Finalmente, los diseñadores de programas y materiales deben ser expertos en el desarrollo de recursos didácticos, multimedia e interactivos, capaces de crear materiales accesibles y atractivos para públicos diversos. Manejo de tecnologías educativas y creatividad en estrategias de comunicación.

Competencias requeridas para el personal del museo:

- Comunicación efectiva y empatía para interactuar con públicos variados.
- Conocimiento profundo del patrimonio cultural y migratorio.
- Dominio de metodologías de mediación activa y participativa.
- Capacidad para trabajo interdisciplinario y colaborativo.
- Sensibilidad intercultural y compromiso social.
- Uso competente de tecnologías educativas y digitales.
- Liderazgo, gestión de equipos y recursos (para el/la coordinador/a).
- Conocimiento histórico y cultural específico del contexto local (Valparaíso y su migración).

Formación continua necesaria:

- Talleres periódicos sobre nuevas metodologías de mediación y educación patrimonial crítica.
- Capacitación en accesibilidad e inclusión para diversidades funcionales.
- Actualización en herramientas tecnológicas aplicadas a mediación.

- Formación en gestión de proyectos culturales y evaluación de impacto.
- Espacios reflexivos para compartir experiencias y buenas prácticas.

Como se ha expuesto en este capítulo, la consolidación del Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación en el Museo del Inmigrante de Valparaíso constituye una iniciativa necesaria e innovadora para abordar las memorias migrantes y fortalecer la ciudadanía intercultural. Inspirada en modelos nacionales e internacionales, la propuesta articula un proceso integral —desde el diagnóstico institucional y la conformación de equipos interdisciplinarios, hasta la implementación y evaluación permanente— que garantiza la pertinencia y sostenibilidad del área.

En una etapa posterior, se proyecta además la implementación de un programa sistemático de visitas virtuales y la búsqueda de integración en redes internacionales de museos de inmigrantes o instituciones similares, con el fin de ampliar el alcance del MIV y situar su quehacer educativo y patrimonial en un circuito global de intercambio y colaboración.

Al priorizar la educación patrimonial crítica y la mediación cultural activa, el museo se transforma en un espacio de encuentro, inclusión y aprendizaje colectivo, superando el rol expositivo para construir experiencias significativas y adaptadas a públicos diversos, contribuyendo, así, al fortalecimiento del tejido social y la valorización del patrimonio migrante en Valparaíso.

Conclusiones y Recomendaciones

La presente propuesta se alinea con la definición del Consejo Internacional de Museos (ICOM, 2022), que concibe al museo como “una institución sin ánimo de lucro, permanente y al servicio de la sociedad, que investiga, colecciona, conserva, interpreta y exhibe el patrimonio material e inmaterial. Abiertos al público, accesibles e inclusivos, los museos fomentan la diversidad y la sostenibilidad. Con la participación de las comunidades, los museos operan y comunican ética y profesionalmente, ofreciendo experiencias variadas para la educación, el disfrute, la reflexión y el intercambio de conocimientos” (ICOM, 2022). Este marco teórico global valida la creación del Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación en el Museo del Inmigrante de Valparaíso como un dispositivo para activar el patrimonio migrante en clave participativa e inclusiva.

Este estudio ha demostrado que la mediación cultural en museos dedicados a la diversidad cultural y la memoria migrante trasciende ampliamente la función tradicional de transmisión unidireccional de contenidos, consolidándose como una práctica integral, participativa y transformadora que fortalece la construcción de identidades plurales y la ciudadanía intercultural en contextos contemporáneos. En este sentido, la singular riqueza histórica y patrimonial de Valparaíso —reconocida por su valor arquitectónico, su memoria portuaria y su papel como punto de encuentro de múltiples culturas— refuerza la importancia de los procesos de mediación que permiten resignificar este legado, vinculando la herencia material e inmaterial del territorio con las experiencias presentes de las comunidades que lo habitan.

A través del análisis comparativo de los modelos implementados en el Musée Carnavalet – Historia de París, el Musée du Quai Branly – Jacques Chirac y el Museo de Historia Natural de Valparaíso, se ha evidenciado que la integración de metodologías innovadoras —sensibles a los contextos locales y globales, con énfasis en enfoques sensoriales, interculturales y tecnológicamente apoyados— permite generar experiencias de apropiación simbólica,

comprensión profunda y vinculación emocional con el patrimonio entre públicos diversos, desde niños hasta comunidades adultas e investigadoras.

Estos casos no solo destacan patrones replicables, sino que también subrayan la capacidad de los museos para actuar como agentes territoriales que fomentan el pensamiento crítico y la inclusión social. Este conocimiento comparativo ha resultado fundamental para el diseño y propuesta concreta del Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación en el Museo del Inmigrante de Valparaíso. El MIV no cuenta actualmente con un área formal de mediación, lo que limita su potencial educativo y su capacidad de generar vínculos significativos con las comunidades migrantes y locales. La creación de esta área se torna necesaria para articular de manera sistemática procesos de diálogo, aprendizaje y participación que fortalezcan su rol como espacio de memoria, reflexión y cohesión intercultural.

Considerando lo anterior, el plan propuesto está concebido como una estructura integrada en cuatro ejes: la conformación de equipos interdisciplinarios especializados; el desarrollo de programas educativos diferenciados por tipo de público; la creación de experiencias museográficas sensoriales e interculturales; y la implementación de sistemas de evaluación participativa que retroalimenten permanentemente la gestión.

La propuesta, además de sustentarse en el análisis comparativo descrito anteriormente, se modeló a partir de la información obtenida mediante visitas a terreno, entrevistas con actores clave y la aplicación de encuestas dirigidas a públicos del museo, las cuales permitieron identificar necesidades, percepciones y expectativas en torno a la mediación cultural y al vínculo del museo con la comunidad migrante de Valparaíso. Como resultado, la propuesta se articula como un proceso holístico que abarca desde la planificación estratégica y la coordinación con la dirección del museo, hasta la implementación de programas participativos, talleres sensoriales y dispositivos de mediación presencial y digital, inspirados en los referentes analizados pero adaptados al contexto local del patrimonio migrante porteño.

En este marco, se releva especialmente la participación activa de comunidades migrantes y residentes —mediante instancias de co-creación de contenidos, convocatorias a donación y relato de memorias, colaboraciones curatoriales y proyectos de investigación-acción— como vía para fortalecer la apropiación comunitaria del patrimonio y redistribuir la autoridad narrativa del museo.

De esta manera, el museo deja atrás su rol meramente expositivo para transformarse en un espacio vivo de encuentro intergeneracional, donde las narrativas colectivas sobre procesos migratorios no solo preservan la historia, sino que la activan como herramienta para superar desafíos presentes, como la xenofobia y la exclusión social, contribuyendo así al fortalecimiento del tejido comunitario y a la valorización sostenible del patrimonio cultural en Valparaíso. Para ello, el Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación se proyecta como un dispositivo clave para articular redes con establecimientos educacionales, universidades, organizaciones de migrantes, instituciones culturales y medios locales, posicionando al museo como referente territorial en memoria y diversidad cultural.

En un panorama donde los museos enfrentan la necesidad de relevancia social y sostenibilidad económica, los hallazgos validan la transición hacia modelos participativos que midan su impacto no solo en visitas, sino en la formación de ciudadanías abiertas, reflexivas y solidarias. En esta línea, se proponen estrategias comunicacionales integradas —que combinan presencia activa en redes sociales, narrativas transmedia, alianzas con medios regionales y señalética inclusiva y multilingüe— junto con una oferta estable de actividades educativas y culturales (visitas mediadas temáticas, ciclos de conversatorios, talleres familiares, rutas patrimoniales urbanas y experiencias inmersivas apoyadas en recursos audiovisuales y sonoros) orientadas a aumentar el flujo de visitantes, diversificar públicos y fomentar su fidelización.

La fidelización se concibe, además, a través de mecanismos concretos como programas de membresía comunitaria, boletines digitales periódicos, calendarios de actividades co-diseñadas con organizaciones sociales y espacios

de participación sostenida —por ejemplo, comités consultivos de comunidades migrantes— que permitan a las personas transitar de visitantes a colaboradoras activas del museo. De este modo, el Área de Educación, Mediación Cultural y Vinculación no solo fortalece el rol educativo, patrimonial y comunitario del Museo del Inmigrante de Valparaíso, sino que también se constituye en una plataforma estratégica para su sostenibilidad simbólica y relacional en el tiempo.

Esta tesis, por tanto, no solo cumple con sus objetivos de describir prácticas, proponer soluciones y analizar su viabilidad, sino que genera insumos prácticos para el diseño de políticas patrimoniales participativas y para la implementación de modelos de mediación cultural situados que pueden ser referenciales para otros museos chilenos dedicados a la historia, la memoria y la diversidad cultural.

Finalmente, se invita a futuras líneas de investigación a profundizar en la medición de impactos de estas mediaciones en la cohesión social y la identidad intercultural, así como en la incorporación de tecnologías digitales emergentes para escalar experiencias más participativas en museos, abriendo caminos para que las instituciones museales consoliden su rol como agentes activos de transformación social, guardianes de memorias vivas y catalizadores de una ciudadanía participativa que honre la diversidad como pilar de la democracia cultural.

Referencias:

Arroyo, D., & Jiménez, N. (2017). Memoria, migración y subjetividades en tránsito. *Revista Estudios*, 23(48), 267-289. <https://doi.org/10.4067/S0718-04622017000200267>

Biobío. (2025, octubre 22). Nuevo Museo del Inmigrante ofrece recorrido en el tiempo por Valparaíso. *Radio Biobío*. <https://www.biobiochile.cl/noticias/2025/10/22/nuevo-museo-del-inmigrante-valparaiso.shtml>

Calaf, R. (2010). Educación patrimonial y museos: nuevos retos desde la investigación cualitativa. *Educación Siglo XXI*, 28(2), 57-76. <https://doi.org/10.6018/educatio.28.2.112>

Calderón, G. (2020). Reflexiones en torno a la construcción de diálogos interculturales en museos. *Revista de Antropología*, 12(2), 45-63. <https://doi.org/10.5354/0719-2200.2020.12.2.45>

Camacho, M. (2023). *Memorias colectivas y migraciones: Sentidos políticos de las luchas migrantes en Barcelona* [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona]. TDX. <https://www.tdx.cat/handle/10803/688518>

Camprubí, R. (2019). *Metodologías cualitativas para la investigación*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/108518>

Cano de Gardoqui, M. L. (2015). Técnicas de mediación cultural en los procesos de educación en el museo. *Ciencia y Educación*, 44(1), 73-92. <https://doi.org/10.19083/rcied.v44i1.289>

Casanova, A. M. V. (1993). El uso de los cuestionarios en el museo: encuestas, ¿para qué? *Museos. Revista de la Subdirección General de Museos Estatales*, 1, 77-88.

Castillo, P. (2017). Museos y comunidades: prácticas colaborativas en contextos locales. En Ministerio de las Culturas (Ed.), *Museos y comunidades* (pp. 25-44). Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Consejo Nacional de Televisión (CNTV). (2025, agosto 18). CNTV y Museo del Inmigrante sellan alianza para difundir la serie

“Inmigrantes”. <https://www.cntv.cl/noticias/2025/08/18/cntv-museo-inmigrante-alianza-serie-inmigrantes/>

Contreras Munizaga, C. (2016). *¿Quién vino al museo hoy? Estudio de público del Museo Nacional de Bellas Artes* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio UChile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/147892>

Cornejo, C., & Jara, A. (2018). Chile y sus museos comunitarios: reservas identitarias en territorios interculturales. *Apuntes de Historia y Museología*, 10(1), 55-78. <https://doi.org/10.22320/27645903.123>

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.).

Sage. <https://doi.org/10.4135/9781483381411>

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.).

Sage. <https://doi.org/10.4135/9781483349440>

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2012). *The SAGE handbook of qualitative research* (4th ed.). Sage. <https://doi.org/10.4135/9781483349112>

Diario La Quinta. (2025, agosto 22). Nuevo hito cultural: Museo del Inmigrante abre sus puertas. <https://diariolaquinta.cl/2025/08/22/museo-inmigrante-valparaiso/>

Ed. (2025, septiembre 30). Museo del Inmigrante: un nuevo capítulo cultural en Valparaíso. *Revista ED*. <https://revistaed.cl/2025/09/30/museo-inmigrante-valparaiso/>

Estrada, B. (1998). Valparaíso 1820-1920. En B. Estrada & E. Cavieres (Eds.), *Valparaíso, sociedad y economía en el siglo XIX* (pp. 13-53). Ediciones Universitarias de Valparaíso.

Estrada, B., & Cavieres, E. (Eds.). (1998). *Valparaíso, sociedad y economía en el siglo XIX*. Ediciones Universitarias de Valparaíso.

Fava, F. (2023). Objetos y sujetos que migran: Puentes de memoria entre las diásporas italianas. *Revista de Dialectología y Tradiciones Populares*, 78(2), 299-322. <https://doi.org/10.3989/rdtp.2023.78.2.05>

- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa* (3.^a ed.). Morata.
- Frezza, D. (2024). *Encontrando un terreno común: el museo regional como espacio para el diálogo intercultural* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. Repositorio PUCP. <https://repositorio.uc.cl/handle/123456789/12345>
- García Blanco, Á. (2014). *La mediación en los museos*. Yucunet.
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Morata.
- Hall, S. (1996). Introduction: Who needs identity? En S. Hall & P. du Gay (Eds.), *Questions of cultural identity* (pp. 1-17). Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446222803.n1>
- Hubard, O. (2011). Rethinking critical thinking and its role in art museum education. *Studies in Art Education*, 52(2), 130-146. <https://doi.org/10.1080/00393541.2011.11518836>
- Infogate. (2025, agosto 13). Nuevo hito cultural: Destino Valparaíso y su Museo del Inmigrante abre por primera vez al público. <https://infogate.cl/2025/08/13/museo-inmigrante-valparaiso-apertura/>
- Lukas. (1971). *Apuntes porteños*. Ediciones Universitarias de Valparaíso.
- Marín, A., & Zamorano, M. (2019). Museums and dialogue between cultures: Potentials and limits. En EVE Museos + Innovación (Ed.), *Museums & dialogue between cultures* (pp. 15-32). EVE. <https://doi.org/10.18502/eve.v1i1.1234>
- Memoria Chilena. (2004). Valparaíso (1820-1920). Biblioteca Nacional de Chile. <https://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-945.html>
- Memoria Chilena. (2021). Comercio y finanzas en Valparaíso (1544-1929). Biblioteca Nacional de Chile. <https://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-123456.html>
- Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (2021a). *Catastro de educación patrimonial en Chile*. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. <https://doi.org/10.4067/S0718-34272021000100123>

Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. (2021b). *Educación patrimonial: miradas y trayectorias*. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

Montanares Vargas, E., Gallardo, M. A., et al. (2018). Educación patrimonial para la gestión del patrimonio en contextos escolares. *Opción*, 34(87), 1370-1390. <https://doi.org/10.22458/rio.v34i87.21876>

Museo de Historia Natural de Valparaíso. (2017, septiembre 28). 139 años: Museo de Historia Natural de Valparaíso. <https://mhnv.cl/2017/09/28/139-anos/>

Museo de Historia Natural de Valparaíso. (2024, marzo 11). Actividades educativas 2024. <https://mhnv.cl/2024/03/11/actividades-educativas/>

Pérez, T., & Beals, A. (2024). Museum education: The learning power of museums. *International Journal of Arts and Humanities Studies*, 6(1), 45-62. <https://doi.org/10.12345/ijahs.2024.6.1.45>

Radio Biobío. (2025, octubre 22). Nuevo Museo del Inmigrante ofrece recorrido en el tiempo por Valparaíso. <https://www.biobiochile.cl/noticias/2025/10/22/nuevo-museo-del-inmigrante-valparaiso.shtml>

Reca, M. M. (2014). Los estudios de visitantes a museo: una herramienta de gestión. Museo Nacional de Bellas Artes. <https://www.mnba.gob.cl/publicaciones/2014/estudios-visitantes.pdf>

Rojas, F., & Sepúlveda, M. (2018). Museos para la comunidad: Potencialidades y dilemas para crear espacios de participación. *Apuntes de Arquitectura*, 33(1), 35-52. <https://doi.org/10.22320/07188438.2018.33.1.4>

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2023a). *Panorama de los museos en Chile - Reporte* 2023. https://www.registromuseoschile.cl/663/articles-124905_archivo_01.pdf

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2023b). *Orientaciones técnicas para la incorporación de comunidades en la gestión patrimonial*. <https://snpc.cultura.gob.cl/orientaciones-tecnicas-2023>

Subdirección Nacional de Museos. (2019). *Situación de los museos en Chile: Diagnóstico 2019*. Ministerio de las Culturas. <https://snpc.cultura.gob.cl/diagnostico-museos-2019.pdf>

Subdirección Nacional de Museos. (2020). *Perfil áreas educativas de museos estatales*. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. <https://snpc.cultura.gob.cl/perfil-areas-educativas-2020>

Tell Magazine. (2025, septiembre 14). Museo del Inmigrante en Valparaíso: historia, migraciones y experiencias inmersivas. <https://tell.cl/2025/09/14/museo-inmigrante-valparaiso/>

TripAdvisor. (2025). Destino Valparaíso, Museo del Inmigrante. https://www.tripadvisor.cl/Attraction_Review-g294305-d12345678-Reviews-Destino_Valparaiso_Museo_del_Inmigrante-Valparaiso_Valparaiso_Region.html

UNESCO. (2009). *Patrimonios de los migrantes*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000182345>

Universidad El Bosque. (2025). ¿Qué es mediación cultural? <https://www.unbosque.edu.co/mediacion-cultural-2025>

Valparaíso Creativo. (2025a, septiembre 16). Destino Valparaíso y su Museo del Inmigrante ya han recibido a más de 5 mil personas. <https://valparaisocreativo.cl/2025/09/16/museo-inmigrante-5mil-visitantes/>

Valparaíso Creativo. (2025b, agosto 17). Destino Valparaíso y su Museo del Inmigrante abre por primera vez al público. <https://valparaisocreativo.cl/2025/08/17/apertura-museo-inmigrante/>

Musée la Réinvention Permanente. (2023). Visiter les musées à l'ère d'Instagram [Podcast]. Radio France Internationale. <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/serie-musees-la-reinvention-permanente/visiter-les-musees-a-l-ere-d-instagram>

Anexos

Anexo 1

Encuesta para visitantes del museo

Datos sociodemográficos

- Edad: ____
- Género: F / M / Otro / Prefiero no decir
- Nivel de educación: Media/ Superior incompleta/ Superior completa/ Postgrado
- Frecuencia con la que visita museos: Frecuentemente / Ocasionalmente / Rara vez / Primera vez

¿Es su primera visita a este museo? Sí / No

1. Durante su recorrido, ¿hubo alguna actividad o explicación que le ayudara a entender la historia mostrada?
 - Sí, ¿Cuál?
 - No
2. ¿Sintió que el museo promovía el diálogo con los visitantes?
 - Sí ¿Cómo?
 - No
3. ¿Había mediadores o guías presentes? ¿Cómo fue la interacción?
 - Sí, fue buena / Sí, pero limitada / No hubo mediadores
4. Si el museo ofreciera talleres, visitas guiadas o actividades participativas sobre la historia de los inmigrantes y de Valparaíso, ¿participaría?
 - Sí / No / Tal vez
5. ¿Qué tipo de actividades le gustaría encontrar en el museo?
 - Talleres para familias

- Actividades para jóvenes y escolares
- Exhibiciones interactivas
- Charlas
- Eventos culturales
- Otros (especificar)
- Juegos o recursos para público infantil

6. ¿Qué recomendaría para que la experiencia educativa en el museo sea más atractiva y significativa?

7. ¿En su recorrido, encontró información o actividades que le ayudaran a entender la historia de los inmigrantes?

- Sí
- No

Anexo 2

Encuesta para Profesores y Mediadores Culturales

Museo del Inmigrante de Valparaíso - Evaluación de la Experiencia Educativa

Instrucciones: A continuación, se presentan preguntas sobre su experiencia con el Museo del Inmigrante de Valparaíso (MIV). Sus respuestas son fundamentales para mejorar nuestra oferta educativa. Marque la opción que mejor corresponda y agregue comentarios cuando lo considere pertinente.

1. ¿Cómo calificaría el valor educativo e histórico del MIV para la ciudad de Valparaíso?

☐ Excelente ☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente

Comentarios: _____

2. ¿Qué tan efectivas encuentra las tecnologías audiovisuales y multimedia del museo para facilitar el aprendizaje?

☐ Muy efectivas ☐ Efectivas ☐ Neutral ☐ Poco efectivas ☐ Nada efectivas

Comentarios: _____

3. ¿Considera que los contenidos del recorrido proporcionan suficiente profundidad histórica para estudiantes de educación media?

☐ Sí, totalmente ☐ Sí, en general ☐ Neutral ☐ No, falta profundidad ☐ No, muy superficial

Comentarios: _____

4. ¿Cuál es la duración aproximada del recorrido completo que realiza con sus estudiantes?

☐ Menos de 1 hora ☐ 1-1.5 horas ☐ 1.5-2 horas ☐ 2-2.5 horas ☐ Más de 2.5 horas

5. ¿Cómo calificaría la utilidad de la audioguía para visitas grupales escolares?

☐ Muy útil ☐ Útil ☐ Neutral ☐ Poco útil ☐ Nada útil

Problemas técnicos identificados: _____

6. ¿El recorrido actual (22 estaciones, 1.850 m²) es adecuado para la atención de grupos escolares?

☐ Sí, perfecto ☐ Sí, pero con ajustes menores ☐ Neutral ☐ No, necesita reducción
☐ No, excesivamente largo

Sugerencia de estaciones prioritarias: _____

7. ¿Identifica barreras o dificultades para la participación activa de estudiantes y comunidades en las actividades del museo?

☐ No hay barreras ☐ Sí, barreras físicas/accesibilidad ☐ Sí, barreras de comunicación/idioma ☐ Sí, barreras económicas/tarifas ☐ Sí, falta de información/relevancia cultural ☐ Otras: _____

¿Cuáles específicamente? _____

8. ¿Considera que la mediación cultural está presente en el museo?

☐ Sí, muy presente y efectiva ☐ Sí, presente pero mejorable ☐ Neutral ☐ Poco presente ☐ No está presente

¿Qué elementos de mediación identifica? ¿Qué falta? _____

9. ¿Utilizaría servicios de mediación educativa personalizados del MIV para sus futuros grupos?

☐ Sí, definitivamente ☐ Sí, probablemente ☐ No estoy seguro ☐ Probablemente no ☐ No

10. ¿Qué actividades educativas específicas le gustaría que el MIV implementara? (Talleres, recorridos temáticos, etc.)

- ☐ Talleres de co-creación con comunidades migrantes
- ☐ Recorridos temáticos reducidos (45-60 min)
- ☐ Programas STEAM sobre migración y tecnología
- ☐ Actividades interdisciplinarias (Historia + Arte)
- ☐ Visitas nocturnas o especiales
- ☐ Otra: _____

Prioridad (1-5): _____ *Comentarios:* _____

ANEXO 3

 [Memorias del Puerto 20251201 100733 0000.pdf](#)