



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PREGRADO – CARRERA DE SOCIOLOGÍA

ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN Y EDUCACIÓN MUSEAL EN TIEMPOS DE CRISIS SOCIOSANITARIA

Estudio de caso en el Área de Mediación y Educación del Museo Nacional de Bellas Artes

Memoria de Título para optar al Título Profesional de Socióloga

Autora:

Javiera Antonia Quintanilla Carrillo

Profesora Guía:

Marisol Facuse Muñoz

Santiago de Chile

Diciembre, 2021

*A Los Lagos por su cobijo ancestral
al San Pedro y Calle Calle por su sanación*

AGRADECIMIENTOS.

A mi familia extendida por ser un maravilloso núcleo de amor.

A mi madre Claudia, por el cariño, sostén e iluminación a lo largo de toda mi vida, por ser el espacio seguro y orientador siempre que lo necesito. Infinitas gracias, parte de esto es tuyo.

A mi padre Marco, por la confianza, fuerza y positividad entregada, gracias por brindarme una resignificación desde tu propia experiencia.

A mi hermana Emilia, por el cariño, paciencia y comprensión diaria, gracias por ser la mejor compinche de todas las vidas.

A mi compañero Tomás, por tu compañía amorosa y apoyo incondicional, gracias por coincidir y motivarme en este periodo y en muchísimos más.

A mis abuelas y abuelos, por las enseñanzas, el aliento y el cariño que se multiplica.

A mis amigas de la vida, por ser fuente de inspiración y apañe cariñoso.

Al equipo de Mediación y Educación del Museo Nacional de Bellas Artes del año 2020, compuesto por Graciela, Constanza, María José, Matías, Mariana y Francisca, por abrirme las puertas a un mundo de transformaciones desde la mediación.

A Marisol Facuse por orientar esta tesis.

TABLA DE CONTENIDOS.

AGRADECIMIENTOS.	3
TABLA DE CONTENIDOS.	4
RESUMEN.	6
INTRODUCCIÓN.	7
CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES.	8
1.1 Institucionalidad cultural en Chile	8
1.1.1 Políticas culturales en Chile	10
1.1.2 Institucionalidad museal	11
1.2 Museo Nacional de Bellas Artes	13
1.2.1 Área de Mediación y Educación	14
1.2.2 Entre mediación, educación no formal y públicos	15
1.3 Crisis sociosanitaria por pandemia mundial	17
1.3.1 Museos en tiempos de crisis sociosanitaria	17
CAPÍTULO 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	19
2.1 Problematización	19
2.2 Pregunta y objetivos de investigación	23
2.3 Relevancias de investigación	23
2.3 Hipótesis de investigación	24
CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO.	25
3.1 Los museos como zonas de contacto y conflicto	25
3.1.1 La relación entre museo y sus públicos	25
3.1.2 El rol de la mediación y educación museal	27
3.2 La sociología del arte	29
3.2.1 Aportes desde la sociología de la recepción	30
3.2.2 Aportes desde la sociología pragmática y la teoría de la mediación	31
3.2.3 Aportes desde la sociología interaccionista y la sociología de la dominación	32
CAPÍTULO 4. MARCO METODOLÓGICO.	35
4.1 Enfoque metodológico	35
4.2 Estrategia de producción de información	35
4.2.1 Observación participante	36
4.2.2 Entrevista en profundidad	36

4.2.3 Investigación documental	37
4.3 Estrategia de análisis de información	38
4.4 Muestra	38
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	39
5.1 Prácticas de mediación y educación museal	40
5.1.1 En búsqueda de una definición de mediación y educación museal	40
5.1.2 Sobre las prácticas de mediación y educación museal implementadas	44
5.1.2.1 En vivos o Lives	44
5.1.2.2 Activaciones en redes sociales del MNBA	45
5.1.2.3 Encuentros de diálogo desde la mediación y educación museal	47
5.1.2.4 Visitas mediadas virtuales	49
5.1.3 Aproximaciones a la mediación y educación museal virtual	50
5.2 Relación del museo con sus públicos	52
5.2.1 Añoranzas de presencialidad	53
5.2.2 La relación desde la virtualidad	54
5.2.2.1 Nuevos alcances, lenguajes y dinámicas	54
5.2.2.2 Pérdidas, necesidades y evidencias	56
5.2.3 Hacia una relación con los públicos desde el MNBA	59
5.3 Redes de cooperación	61
5.3.1 Redes de cooperación interna en el equipo del AME	62
5.3.2 Redes de cooperación entre áreas del MNBA	64
5.3.3 Redes de cooperación externas al MNBA	67
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.	71
BIBLIOGRAFÍA.	80

RESUMEN.

En los últimos años se ha observado un mayor interés por estudiar la esfera artística-cultural en Chile, lo cual ha ido de la mano con un proceso de replanteamiento y resignificación del ámbito museal, así como un fuerte acento reflexivo sobre su rol social, político y cultural, vinculando su quehacer con las comunidades. Lo anterior, se vio agudizado con el nuevo contexto de pandemia producto del COVID-19, provocando que desde marzo del 2020 la población mundial se viera afectada por una crisis sociosanitaria que llevó a las instituciones culturales a generar procesos de adaptación para dar continuidad no solo a su funcionamiento, sino también a su rol. Así, resulta necesario centrar la mirada en los procesos internos de las instituciones culturales para analizar los enfoques y decisiones adoptadas en el contexto.

La presente investigación busca generar aportes a la discusión sobre museos a partir del estudio de *las estrategias de mediación y educación museal del Museo Nacional de Bellas Artes desplegadas durante el contexto de crisis sociosanitaria del año 2020*. La mediación y educación museal, en tanto ofrece a los públicos la oportunidad de reflexionar y compartir experiencias artísticas desde una dimensión crítica y participativa, cobra relevancia investigativa ya que permite replantear el quehacer que tienen dichos espacios en el mundo virtual, en miras a crear instancias efectivas de apoyo e imbricación con la contingencia a nivel país, así como también respecto a los cambios en la relación con los públicos museales y con otras instituciones culturales. El presente estudio de caso tuvo un enfoque cualitativo de alcance exploratorio a partir del análisis de contenido de las tres técnicas utilizadas: participación observante, entrevista en profundidad y revisión documental.

Palabras clave: museo, mediación y educación museal, estrategias, relación, redes de cooperación, públicos y crisis sociosanitaria.

INTRODUCCIÓN.

Entre los años 2018 y 2020 se estableció un importante vínculo con el *Museo Nacional de Bellas Artes* de Chile (en adelante MNBA), que trajo consigo la realización de una Pasantía y la Práctica Profesional de la autora en el *Área de Mediación y Educación* del MNBA (en adelante AME). En este contexto se fue construyendo el diseño y problema de investigación, desde la observación participante y dialogante con los públicos del museo y sus trabajadoras/es, lo cual implicó una constante reflexión y replanteamiento de la temática a estudiar. Posteriormente, dos situaciones a nivel nacional y mundial motivaron un ajuste en la propuesta investigativa inicial: a fines de 2019 Chile experimentó una crisis social, política, económica y cultural conocida como *Estallido Social*, que se agudizó con la *crisis sociosanitaria* asociada a la pandemia de COVID-19 en marzo del 2020, lo cual implicó resituar la reflexión hacia una mirada más contingente y propositiva para la realidad de los museos y sus públicos.

En un contexto de crisis generalizada, donde las personas debían mantener un confinamiento y distanciamiento físico que repercutió en todos los ámbitos de la vida, analizar las *estrategias de mediación y educación museal desplegadas por el MNBA* cobra relevancia en función de la actualización e imbricación con los públicos que buscan tener estas instituciones culturales, siendo conscientes de su rol social, político y cultural. Teniendo en consideración que en la última década se ha observado una profundización en la investigación sobre museos, a partir del análisis del rol que éstos cumplen, cómo se vinculan con otras instituciones culturales y cómo fomentan la participación cultural, entre otras problemáticas, la presente investigación pretende aportar una mirada más específica de los museos desde las áreas típicamente denominadas como educativas que han ido transformando su quehacer y sus definiciones hacia conceptos tales como la mediación, ciudadanía y públicos. Así, desde una perspectiva cualitativa por medio del análisis de contenido, se abordaron tres estrategias de mediación y educación museal desplegadas durante el contexto de crisis sociosanitaria del año 2020: *prácticas de mediación y educación museal, relación del museo con sus públicos desde el AME* y *redes de cooperación del AME*.

El presente documento inicia con los antecedentes del caso, para luego plantear el problema de investigación. Posteriormente, se presenta el marco teórico y los lineamientos metodológicos por medio de los cuales se estudió dicha realidad sociocultural. Finalmente, se presentan los resultados y análisis de la investigación, para culminar con las conclusiones.

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES.

1.1 Institucionalidad cultural en Chile

El rol del Estado en el fomento y desarrollo de las culturas y las artes ha estado marcado por una discusión de larga data que se ha ido transformando en función de sus contextos sociales, políticos y económicos (Benavente & Larraín, 2016), y que ha derivado en una institucionalidad cultural nacional relativamente nueva en consonancia con su propia historia sociopolítica (Cea, 2017). Así, las primeras instituciones culturales en Chile vieron la luz a fines del siglo XIX, evolucionando y desarrollándose a lo largo del siglo XX al alero de distintas transformaciones sociales y políticas. Dentro los hitos que marcaron la etapa centenaria de la república y que dieron origen a la formación de institucionalidades estatales culturales cabe mencionar la creación del *Consejo de Monumentos Nacionales* en 1925 y la *Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos* en 1929¹.

En la década de los noventa surge con mayor fuerza la discusión sobre la institucionalidad y políticas culturales, cuyo objetivo principal fue superar el apagón cultural acaecido en la época dictatorial (Azócar, 2017). Esta discusión se expresó en comisiones mandatadas para levantar un diagnóstico de la situación artístico-cultural en Chile, y generar un conjunto de recomendaciones². En el año 2003 se crea el *Consejo Nacional de la Cultura y las Artes* (en adelante CNCA) comenzando así a configurarse una institucionalidad cultural más consistente. Lo anterior se expresó en la definición de dos políticas culturales: “Chile quiere más cultura. Definiciones de política cultural 2005-2010” y “Política Cultural 2011-2016”, las que posicionaron a la cultura como parte del desarrollo nacional, dando paso a líneas de democratización cultural por medio de la masificación del acceso a los bienes culturales (CNCA, 2017), ampliando el consumo cultural y creando nuevas audiencias culturales (Antoine, 2009).

¹ En sus inicios, el Consejo de Monumentos Nacionales tuvo una incidencia restringida e irregular, pero luego con la promulgación de la Ley de Monumentos Nacionales (1970) y la creación de una Secretaría Ejecutiva (1994) se fortaleció. La Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos surgió como superintendencia cultural del Ministerio de Educación, cuyo objetivo fue agrupar y coordinar la misión cultural de diez instituciones patrimoniales; con el tiempo se han ampliado sus atribuciones, agregando tareas como: conservación, restauración e investigación (MINCAP, s.f.).

² Las comisiones más relevantes fueron la Comisión Asesora de Cultura en 1991 coordinada por Manuel Antonio Garretón y la Comisión Asesora Presidencial en Materias Artístico-Culturales en 1997 presidida por Milan Ivelic.

En la década siguiente, se reabre el debate en torno a la renovación de la institucionalidad cultural, dando paso a consensos necesarios para incorporar instituciones culturales de mayor relevancia y consistencia a la estructura política del Estado (Benavente & Larraín, 2016), lo que se expresó en la creación de un ministerio específico en el 2017: el *Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio*. Esta nueva institucionalidad rompe con el peso histórico de una forma específica de hacer política pública en cultura generando una evolución significativa (Cea, 2017), además de unificar a tres instituciones culturales: el *Consejo Nacional de la Cultura y las Artes*, la *Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos*, y el *Consejo de Monumentos Nacionales*.

La creación del *Ministerio* permitió proyectar y fortalecer el desarrollo articulado y a largo plazo de las políticas públicas en cultura (CNCA, 2017), a la vez que representó “un cambio de modelo de acción pública basada en el reconocimiento, defensa y garantía del derecho a la cultura, pensada no como un bien de consumo, sino como el motor del desarrollo humano de una sociedad plural” (Squella, 2017, p.28). A su vez, brindó la oportunidad de vinculación entre los campos culturales, artísticos y de desarrollo democrático y participativo, evidenciando “una búsqueda de articulación entre cuerpo jurídico, misión y ethos institucional, por una parte, y la expresión concreta de ese contenido en instrumentos sólidos que sirvan de fundamento a la formulación y ejecución de políticas culturales eficaces” (Symmes, en CNCA, 2017, p.23). Este proceso otorga un especial énfasis a la *participación y democracia cultural*, llegando a ser uno de los principios rectores del *Ministerio*: “reconocer que las personas y comunidades son creadores de contenidos, prácticas y obras con representación simbólica, con derecho a participar activamente en el desarrollo cultural del país; y tienen acceso social y territorialmente equitativo a los bienes, manifestaciones y servicios culturales” (Ley N°21.045). Finalmente, la nueva institucionalidad cultural modificó la definición de política cultural, pasando a entenderse como:

“un conjunto de orientaciones y decisiones que el Estado -con la participación de organizaciones de la sociedad civil, artistas, gestores, cultores y grupos comunitarios- diseña y ejecuta con la finalidad de facilitar el logro de objetivos considerados necesarios o deseables en el ámbito de la cultura en general o respecto de un sector cultural o disciplina específica” (CNCA, 2017, p.2).

1.1.1 Políticas culturales en Chile

Junto con la creación del *Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio*, y en la línea de renovación y fortalecimiento institucional con foco en los procesos democratizadores y participativos surgen tres políticas culturales que rigen el desarrollo cultural en la actualidad.

En primer lugar, la *Política Nacional de Cultura 2017-2022*, refleja la etapa de cambio y evolución de la institucionalidad cultural, abriendo paso a la ocupación activa de la ciudadanía en la creación e implementación de las políticas (CNCA, 2017). Su eje está puesto en el fortalecimiento de la ciudadanía cultural, con enfoque de derechos y sentido comunitario, situando a las/os ciudadanas/os como agentes de la construcción cultural. Así, el rol estatal en cultura experimenta un vuelco sustantivo, pasando desde el paradigma del acceso a los bienes culturales a una *participación cultural*. Esta política, sustenta y orienta la definición y desarrollo de planes y programas que abordan integralmente a la cultura, garantizando continuidad en la acción pública en cultura mediante la articulación institucional.

En segundo lugar, la *Política Nacional de Artes de la Visualidad 2017-2022* representa una macro área que reúne a las artes visuales, fotografía y nuevos medios, con el fin de diseñar acciones articuladas, abordar problemáticas transversales y fortalecer el desarrollo de un plan de acción sectorial común. En la política se hace especial mención a los *museos de arte* en tanto instituciones relevantes para la difusión, circulación y generación de contenidos, siendo además responsables del resguardo, conservación y activación del patrimonio artístico. De esta manera, la política plantea que en la actualidad no es posible pensar el desarrollo de las artes únicamente desde sus actores, ni entender a la ciudadanía como un receptor pasivo “sino más bien como un dinamizador que define a la sociedad, integrando al campo, sus instituciones, agentes, colectivos y creadores(as) en la construcción del tejido social” (CNCA, 2017, p.78).

Finalmente, se presenta la *Política Nacional de Museos 2018*³, que busca “promover el desarrollo armónico y sostenido de los museos de Chile, poniendo en valor los múltiples, diversos y

³ Enmarcada en los lineamientos de: la Mesa de Santiago (1972), el Código de deontología para los museos del Consejo Internacional de Museos (2004), la Declaración del Salvador del Programa Iberoamericanos (2007) y la Recomendación respecto a la protección y promoción de los museos, su diversidad y su rol en la sociedad de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2015).

dinámicos patrimonios que conforman el tejido cultural del país” (DIBAM, 2018, p.19). Este hecho da cuenta de la existencia de voluntades políticas favorables al desarrollo de la cultura y las artes, lo que genera espacios de valoración social específica hacia los museos con una orientación hacia la ciudadanía. Esta política se posiciona como un espacio de reflexión en torno al rol de los museos, comprendiéndolos desde su aporte al desarrollo local y como agentes de cambio al insertar nuevas prácticas museales asociadas a la inclusión, diversidad y participación. En esta política se diagnostican tres principales dificultades museales a abordar: el financiamiento, los recursos humanos (falta de personal, inestabilidad laboral y escasez de trabajadores calificados) y la relación con la comunidad y audiencias.

1.1.2 Institucionalidad museal

Según el *Consejo Internacional de Museos*⁴, referente para la comunidad museística internacional, el concepto de museo alude a “una institución permanente sin fines de lucro al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, transmite y expone el patrimonio tangible e intangible de la humanidad y de su entorno para la educación, el estudio y el deleite” (ICOM, 2017, p.3). Por su parte, la *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura* (en adelante UNESCO) plantea que “los museos son instituciones que tratan de representar la diversidad natural y cultural de la humanidad y desempeñan una función esencial en la protección, preservación y transmisión del patrimonio” (UNESCO, 2015, p.4), a la vez que se invita a los estados miembros de la UNESCO a apoyar el desarrollo de la función social de los museos, la cual dice relación con ser un factor de integración y cohesión social. Finalmente, la *Política Nacional de Museos de Chile* señala que el propósito final de los museos es contribuir “al mejoramiento de la calidad de vida de las personas (...) deben ser parte activa en la construcción de un futuro mejor” (DIBAM, 2018, p.21).

⁴ Desde el año 2016, el Consejo Internacional de Museos inició un proceso de redefinición en torno al concepto “museo”, debido a que sus constantes transformaciones han llevado a que la actual definición no refleje sus desafíos y responsabilidades. En el año 2019 se logró una nueva definición que excluía ciertos conceptos, entre los cuales se encontraba el concepto de educación, frente a lo cual se decidió continuar con la discusión hasta llegar a un consenso. Este escenario es reflejo de la urgencia de una reflexión sobre las funciones del museo del siglo XXI.

En Chile, los museos nacionales⁵ dependen del *Servicio Nacional del Patrimonio Cultural*⁶, el cual busca promover el conocimiento, creación, recreación y apropiación del patrimonio cultural y memoria colectiva del país, a través de sus diversos servicios -bibliotecas, museos y archivos- (SNPC, 2018). Así, dicha institución ordena el funcionamiento de los museos nacionales, dando cabida a la instauración de seguimientos, mejoramientos y evaluación de dichas instituciones.

Un antecedente histórico relevante respecto a los museos en Chile data de 1972, y refiere a la realización de la *Mesa Redonda de Santiago*⁷, convocada por la UNESCO, con el fin de discutir interdisciplinariamente sobre la importancia y el desarrollo de los museos, vinculando la temática museal con el desarrollo económico y social (IBRAM, 2012)⁸. El encuentro adoptó el enfoque de la *nueva museología*, enfatizando un concepto de museo integral e integrado:

“Se sueña con museos permeables y translúcidos, que favorezcan el reencuentro con las comunidades a través de una comunicación más dialogante e inclusiva; museos que se hagan cargo de problemáticas territoriales y de nuevos, múltiples y diversos patrimonios; museos que se reconozcan como agentes de cambio y promotores de desarrollo, que dan un salto cualitativo para transformarse en sólidas plataformas de gestión con el objetivo de colaborar a mejorar la calidad de vida de las personas” (IBRAM, 2012, p.102).

Como consecuencia de la dictadura militar, el espíritu y los principios que levantó este encuentro no pudieron ser desarrollados, retomándose varias décadas después, con el advenimiento de las nuevas perspectivas democratizadoras que propiciaron el trabajo museal en torno a temáticas relacionadas con “la gestión participativa, la incorporación de la comunidad, la evaluación y autoevaluación de procesos y productos, la identificación, relevamiento y valoración de nuevos patrimonios, el fortalecimiento de la vocación social, el aporte a la educación y al desarrollo, la mirada y el trabajo interdisciplinario” (IBRAM, 2012, p.102).

⁵ Estos son tres: Museo Histórico Nacional, Museo Nacional de Historia Natural y Museo Nacional de Bellas Artes.

⁶ El Servicio Nacional del Patrimonio Cultural es considerado el sucesor legal de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.

⁷ En mayo del año 2022 se realizará el 10° Encuentro Iberoamericano de Museos, enmarcado en la conmemoración de los 50 años de la Mesa Redonda de Santiago.

⁸ Instituto Brasileño de Museos (IBRAM).

Finalmente, cabe mencionar los resultados de la *Encuesta Nacional de Participación Cultural*⁹ (CNCA, 2017) los que reflejan las desigualdades en materia de cultura, arte y patrimonio en Chile al evidenciar que la participación en distintas actividades artístico-culturales es en general baja, no superando en ninguna de las categorías el 50% del indicador, a la vez que para todas las actividades estudiadas existe una relación significativa entre escolaridad y probabilidad de participación, y entre juventud y probabilidad de participación. Respecto a la participación cultural en museos, se observa que ésta es más bien baja: un quinto de la población (20,5%) ha asistido a algún museo en los últimos 12 meses, la mitad de la población (50,2%) ha asistido alguna vez a algún museo y casi un tercio de la población (29,4%) nunca ha asistido a algún museo; a la vez que se replica el patrón anterior en relación con la probabilidad de participación, juventud y escolaridad. A pesar de ello, debe considerarse la asistencia en los últimos 12 meses a instituciones culturales similares a los museos, ya que la encuesta destaca que el porcentaje de asistencia a museos (20,5%) es un tanto mayor en comparación a centros culturales (16,8%) y bibliotecas (17,4%). Así, si bien se observa que la participación cultural es relativamente baja, en perspectiva comparada con centros culturales y bibliotecas, se evidencia que los museos presentan un porcentaje superior de asistencia.

1.2 Museo Nacional de Bellas Artes

Esta institución se levanta como uno de los principales centros de colección y difusión de las artes visuales del país, albergando arte chileno y extranjero que data de la colonia hasta la actualidad. Creado en 1880 bajo el nombre de *Museo Nacional de Pinturas*, fue el primer museo de arte en Latinoamérica. Este museo nacional, público y estatal en su origen se ubicó en el antiguo Congreso Nacional para luego, en el contexto de la conmemoración del Centenario, situarse en el actual Palacio de Bellas Artes en el Parque Forestal de Santiago. Su misión busca “contribuir al conocimiento y difusión de las prácticas artísticas contenidas en las artes visuales según los códigos, la época y los contextos en que se desarrollan” (MNBA, s.f).

Los objetivos centrales que se plantea el MNBA dicen relación en primer término con la conservación, protección, investigación, recuperación y difusión del patrimonio artístico nacional

⁹ Anteriormente denominada como Encuesta de Consumo Cultural (2004-2005) y Encuesta de Participación y Consumo Cultural (2009 y 2012).

a través de diversas actividades como exposiciones, conferencias y seminarios. Segundo, con la educación estética al público a través de nuevas metodologías de acercamiento e interpretación del arte del pasado y del presente, mientras que el tercer objetivo apunta a la organización de exposiciones del patrimonio artístico nacional e internacional en sus diversas manifestaciones y épocas. Los dos últimos objetivos apuntan a resguardar el patrimonio arquitectónico del museo y al apoyo y cooperación con la difusión de las culturas y las artes en las regiones de Chile.

El MNBA se encuentra compuesto por un amplio equipo dividido en áreas: Dirección, Comunicaciones, Administración y Finanzas, Museografía, Colecciones, Autorización de salida e internación de obras de arte, Biblioteca y Centro de Documentación, Área Digital y, finalmente, el *Área de Mediación y Educación*.

1.2.1 Área de Mediación y Educación

Dando respuesta a los objetivos institucionales dos y tres descritos en el apartado anterior se levanta esta área, cuya función central es el desarrollo e implementación de actividades e iniciativas que contribuyan al acercamiento de todas las personas al patrimonio artístico visual que exhibe el museo, facilitando el diálogo de los públicos con las artes y generando instancias de reflexión en torno a sus colecciones y exposiciones (MNBA, s.f).

El AME, a través de su equipo de mediadoras/es, es el área responsable de la relación directa con los públicos del MNBA por medio de diversas actividades de mediación y educación -visitas, talleres, cursos, convocatorias, curatorías educativas, seminarios, charlas, entre otras- que generan una interacción con el museo y sus contenidos, posibilitando la producción de conocimiento colectivo, la valoración del patrimonio y la fidelización de públicos, generando vínculos afectivos entre las personas y el museo. Así, su misión es “promover el diálogo desde la mediación artística, entre los distintos públicos del museo, su devenir institucional y las obras de la colección, generando instancias para la reflexión crítica y la interacción cultural, en el marco de un enfoque de derechos humanos” (MNBA, 2019, p.1). De tal forma, el equipo desarrolla prácticas de mediación artística a partir de la incorporación de procesos educativos de reflexión crítica, aprendizajes colaborativos, dialógicos y creativos, como herramientas para el desarrollo comunitario y la transformación social. El equipo se compone de seis profesionales ligadas/os al

mundo del arte: licenciatura en artes/artes visuales, historia del arte, pedagogía en artes visuales/plásticas y pedagogía en educación media con mención artes visuales.

Teniendo en consideración el contexto de crisis sociosanitaria, las actividades lideradas por el equipo AME del MNBA se redujeron casi en su totalidad en términos presenciales y debieron enfrentarse al desafío de compenetración con el nuevo contexto de confinamiento y distanciamiento físico, y su consecuente llegada total al mundo virtual, lo cual se tradujo en un replanteamiento general del quehacer, repensando los vínculos previos y visualizando el futuro del área desde nuevas perspectivas y cuestionamientos. Asimismo, a diferencia de la gran mayoría de las/os trabajadoras/es culturales, las/os integrantes del equipo AME se encontraron en una situación positiva de estabilidad laboral debido a que desde el año 2019 y, en línea con el ímpetu democratizador al interior del museo, se acordó contratar a todo el personal del AME de manera permanente, a la vez que se facilitó el traslado de los equipos computacionales a sus hogares. Esta situación derivó en que las/os integrantes del equipo reforzaran su vocación pública y su compromiso con la mediación y educación museal en tiempos de crisis.

1.2.2 Entre mediación, educación no formal y públicos

Los conceptos de mediación cultural y artística, como ámbitos de la educación no formal, se han instalado recientemente en Chile, contrastando con el panorama internacional donde se han discutido desde los años sesenta del siglo pasado y que actualmente se encuentran en extensa investigación, experimentación y formación (Menz & Muñoz, 2012). Así, la mediación ha ido proliferando en Chile, llegando incluso a constituirse en temática prioritaria de las políticas culturales e implementándose en diversas instituciones culturales, siendo el caso del MNBA.

Según el CNCA (2014), la *mediación cultural* se encuentra inscrita en el ámbito de la cultura, potenciando los recursos del conocimiento de algún objeto o instancia común en un grupo social o comunidad, colaborando en la búsqueda de una convivencia cultural plural. Silva (2012) la define como una situación de comunicación, interpretación e intercambios entre los objetos artístico-culturales (y sus creadoras/es), las instituciones culturales que los acogen y los públicos que los interpretan, asegurando un acompañamiento y contribuyendo a las relaciones entre las instituciones culturales y los públicos. Péquignot (2011) plantea que el rol de la mediación cultural radica no sólo en resolver las desigualdades históricas de las instituciones culturales, sino que

implica brindar a los públicos herramientas para interpretar sus realidades, generando nuevas representaciones y significaciones e inclusive repensando las instituciones culturales.

Por su parte, la *mediación artística* surge como estrategia democratizadora para favorecer el acceso a las artes y la cultura, siendo un campo específico de la mediación cultural conformado por las intervenciones y relaciones que se propician entre la obra artística y los públicos, dando pie a diálogos de experiencia y aprendizaje (CNCA, 2017). El concepto es complejo de abordar ya que “ofrece un abanico inabarcable de posibilidades y estrategias educativas, comunicativas y de acercamiento a diferentes sectores que conforman tanto el público oficial como el no oficial del discurso del arte” (Montero, 2015, p.376), por lo que se produce, aplica y reproduce en diversos campos artísticos, siendo interdiscursivo e interdisciplinario. Carmen Mörsch (2009) dota al concepto de una naturaleza inestablemente fructífera, comprendiéndolo como un comodín “que cubre elementos de diversas prácticas como la educación de museos y galerías de arte, community art o formas de arte participativas (...) es traducido como mediación, educación y/o comunicación artística para poder subrayar sus amplias implicaciones” (p.378). De otro lado, Ascensión Moreno (2016) sugiere una distinción del concepto en dos sentidos, por una parte como un modelo de educación artística para la intervención social a través del arte y, por otra, como una intervención que en contextos museísticos entre las obras y el público, definición que se encuentra referida por el CNCA (2014), y que se relaciona con lo desarrollado actualmente en Chile en la gran mayoría de las instituciones culturales (el MNBA y el AME lo comprende así).

De esta manera, las artes pueden ser utilizadas por las instituciones culturales como un recurso mediante el cual los públicos son capaces de expresarse integralmente por medio de la experiencia estética. En una *mediación artística* se brindan herramientas de acercamiento y comprensión significativa con la obra, dando pie a un mejoramiento en el desarrollo cultural en un contexto de goce y disfrute; “consiste en permitir a un sujeto social producir, a partir de una experiencia inédita a la cual el mediador lo confronta, los conocimientos necesarios para acceder a otras formas de representación de la realidad concreta” (Silva, En CNCA, 2014). En este proceso, según la Red de Mediación Artística (2018), el *rol mediador* es fundamental ya que abre puertas a la significación por medio de ejercicios dialógicos, experienciales y/o reflexivos desde las subjetividades de los públicos, rescatando sus propios saberes y visiones.

Con todo, la *mediación artística* busca construir significados colectivos en torno a una experiencia estética, llegando a constituirse como una estrategia para la transformación social debido a que genera espacios de reflexión y diálogo sobre la realidad (RMA, 2018). Así, se comprende como un dispositivo de intervención social que no sólo realiza actualización educativa de lo ya realizado en los espacios culturales, sino también, cumple la función de “establecer nuevas formas de pensar la relación entre arte, sociedad, público e institución cultural” (Peters, 2019, p.3).

1.3 Crisis sociosanitaria por pandemia mundial

En marzo del año 2020 la irrupción de la pandemia del COVID-19 se constituyó en una de las emergencias sociosanitarias más complejas y devastadoras a nivel mundial del último siglo, alterando la realidad social abruptamente, restringiendo la libre circulación, adoptando medidas de distanciamiento físico y recluyendo a la población en sus hogares. Igualmente, provocó el cierre de diversos espacios sociales, tales como comercios, establecimientos educativos, espacios culturales, entre otros. Así, las relaciones y dinámicas habituales se vieron transformadas radicalmente, a la vez que gran parte del quehacer diario se trasladó a los espacios digitales, provocando afectaciones en lo social, político, económico y cultural¹⁰.

1.3.1 Museos en tiempos de crisis sociosanitaria

El mundo de la cultura y las artes también se vio azotado por las repercusiones de la contingencia sociosanitaria. Los museos a nivel mundial se enfrentaron a un clima generalizado de incertidumbre sobre su futuro (ICOM, 2020), debieron cerrar sus puertas presenciales al público y replantearse sus lógicas de acción a partir del vuelco precipitado al mundo virtual, visibilizando aún más su escasa y limitada preparación tanto tecnológica como metodológica (Hernández, 2020). De esta manera, los museos debieron acelerar la producción y difusión de contenidos virtuales para mantener la relación con sus públicos y cumplir su misión institucional, aferrándose a lo que conocían con la finalidad de subsistir:

¹⁰ La pandemia no sólo provocó una crisis en términos sociales, económicos, políticos y culturales, sino que vino a acrecentar y/o visibilizar algunas de las desigualdades sociales que se encontraban con anterioridad, tales como: deuda estudiantil, aprendizaje digital, inseguridad alimentaria, acceso a servicios de salud, acceso a internet, carencia de lugares permanentes de residencia, entre otros.

“El cierre forzoso de los museos y la imposibilidad de acoger a su público durante el confinamiento puso repentinamente en primer plano las actividades de comunicación digital (...) visitas virtuales, publicaciones en las redes sociales, interacciones con el público a distancia (...) Si bien estas demostraciones ponen de manifiesto la reactividad y la creatividad que caracterizan el sector y su capacidad de adaptación a las crisis, también ponen de manifiesto algunas debilidades estructurales que afectan a las instituciones culturales en cuanto a los recursos y el personal dedicados a la comunicación digital y en el nivel de madurez del contenido producido” (ICOM, 2020, p.11).

Finalmente, es menester comentar dos estudios de alcance mundial publicados en mayo del 2020 que revelan los primeros impactos de la crisis sociosanitaria en el sector museal. Primeramente, los resultados de la encuesta realizada por el Consejo Internacional de Museos (ICOM, 2020) plantean una serie de datos relevantes para la presente investigación: casi la totalidad de los museos a nivel mundial debieron cerrar sus puertas, a la vez que incrementaron sus actividades digitales -particularmente en redes sociales-; la mayoría de las/os profesionales de los museos contratados realizaron sus labores desde sus hogares, albergando una situación laboral relativamente estable, situación que no se observa en las/os profesionales culturales autónomos de los museos denotando fragilidad laboral; casi la totalidad de los museos debieron reducir sus actividades, disminuyendo su personal y cerrando sus puertas de manera permanente.

En segundo lugar, los resultados de la encuesta realizada por la UNESCO (2020) revelan las principales tendencias que han imperado en los museos y las medidas que han adoptado: el sector ha sido uno de los más afectados por la crisis, con más del 90% de los museos a nivel mundial cerrados; el sector museal ha reaccionado de manera rápida a la contingencia trasladando su presencia a internet y, si bien se observa un aumento de la cantidad de museos a nivel mundial (60% más que en el 2012), existe una distribución desigual de los mismos en función del territorio. Asimismo, se enfatiza sobre la capacidad de resiliencia de los museos y los diversos retos a los cuales se enfrentan respecto a su rol social y el acceso a la cultura.

Los estudios mencionados denotan el desafío que tiene el sector por asignar mayores recursos y personal para la elaboración de material y actividades digitales, a la vez se observa el esfuerzo por superar las dificultades y servir a las comunidades a partir de la innovación y creatividad.

CAPÍTULO 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1 Problematicación

Desde finales del siglo XX se han generado diversas instancias de discusión sobre el modo de abordar la esfera artístico-cultural en Chile, repercutiendo positivamente en un reconocimiento y replanteamiento constante de éstas. Lo anterior, ha intencionado un giro de enfoques hacia la *participación y democracia cultural*, trayendo consigo la reincorporación de los derechos culturales como esfera propia de los derechos humanos, fomentando su reconocimiento en los procesos de aprendizaje y desenvolvimiento de las personas, pero también, teniendo en consideración que las desigualdades estructurales afectan el pleno ejercicio de los derechos culturales. La dimensión museal no ha quedado exenta de tales revalorizaciones, tal y como se observa en la recientemente estrenada Política Nacional de Museos (2018) que ha dado cabida a amplias discusiones en torno al rol social, político y cultural que tienen dichas instituciones. Al mismo tiempo, desde los propios espacios museales se han ido adoptando estos nuevos enfoques, diversificando los mecanismos de fomento sobre el rol que tienen los públicos en sus espacios, en directa relación con los equipos encargados de generar la vinculación con los mismos.

En octubre del 2019 se dio inicio a uno de los procesos más importantes en términos de levantamiento y protesta civil desde la dictadura en Chile: el *Estallido Social*, en donde se masificaron las demandas por dignidad e igualdad en la población, llevando al país a una crisis social, política y económica de relevantes consecuencias. Este nuevo escenario sociopolítico repercutió de manera significativa en las instituciones culturales, particularmente en aquellas ubicadas en el centro de Santiago de Chile -lugar neurálgico de las protestas-, puesto que se presentaban como un espacio de riesgo tanto de sus colecciones como de sus instalaciones, y al mismo tiempo, al ser espacios de carácter monumental, participan de la vida social y simbólica de Santiago, posicionándose como *espacios de contacto y conflicto social*.

Según las sociólogas Cavalcanti y Facuse (2019), la gran mayoría de las instituciones culturales han expresado su voluntad por continuar su vinculación con públicos y comunidades, a modo de ejemplo se puede mencionar el caso del MNBA que desarrolló diversas iniciativas tales como la encuesta a sus seguidores sobre cuál es el rol de los museos de arte en el contexto actual, la

participación en acciones colectivas con otras instituciones culturales, el posicionamiento de sus trabajadoras/es frente al contexto, la publicación de ciertos textos provocadores de diálogo, etc.:

“Estas reacciones de los museos ante la revuelta social nos abren hacia una reflexión más general sobre las transformaciones en el ámbito de la cultura en Chile, considerando que estas instituciones sustentan y reproducen imaginarios de nación y narrativas legitimadoras sobre arte, memoria e historia” (p.149).

De tal modo, se comprende que el replanteamiento y reconocimiento de la importancia de la esfera artístico-cultural se encontró con un escenario altamente fructífero en sus reflexiones a fines del año 2019, en tanto las instituciones culturales fueron capaces de posicionarse y generar orientaciones claras en pos del incremento de la participación cultural y la creación de vínculos significativos con sus públicos y comunidades. Sin embargo, este panorama presentó una *agudización de la reflexión en torno a los museos* un par de meses después.

A raíz del contexto que impuso la pandemia mundial por COVID 19, diversas instituciones culturales sufrieron directamente las repercusiones, cerrando sus puertas a públicos, realizando trabajo remoto, suspendiendo actividades y programaciones¹¹, viéndose obligadas a reestructurar y adaptar su funcionamiento a través de la *búsqueda de estrategias* que les permitieran mantener su labor y conexión con sus públicos. Al respecto, según la UNESCO (2020), los museos reaccionaron oportunamente a la crisis, teniendo como foco la continuidad del vínculo con sus públicos y comunidades, desarrollando su presencia en internet a través de la transformación de lo presencial a lo digital, mediante la implementación de procesos de modernización y proyectos de contingencia para llegar a sus públicos. Cabe mencionar que para algunos espacios esta tarea de modernización está recién comenzando, sobre todo teniendo en cuenta las dificultades en términos de financiamiento que presenta la esfera artístico-cultural, lo cual deviene en nuevos debates y desafíos respecto a los modos de accionar de estas instituciones culturales en Chile.

¹¹ En el marco de las medidas adoptadas por las autoridades debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural decretó el cierre temporal de los espacios culturales en marzo del 2020, y luego, de manera gradual, se permitió la apertura de dichos espacios desde octubre del 2020. Al respecto, cabe mencionar que ciertas instituciones culturales, como es el caso del MNBA, abrieron sus puertas al público incluso antes de la apertura de los establecimientos educativos.

A nivel mundial, las propuestas de continuidad del trabajo museal han sido fundamentalmente en el ámbito virtual, planteando actividades tales como exposiciones virtuales, recorridos guiados, podcasts, cursos, webinars, entre otros. A pesar de la subsistencia que han logrado mantener los museos, surge el cuestionamiento en torno a si estas instituciones culturales han intencionado una reflexión respecto a las implicancias del contexto, o si simplemente reaccionaron precipitadamente en función de no perder su relevancia social o sus públicos fidelizados:

“Es muy probable que el único cambio que se experimentó haya sido el del espacio: migramos del físico al virtual; ahora sólo interesa la cantidad de likes, de compartidos o reproducciones (...) Seguimos reproduciendo los mismos esquemas, las mismas estrategias, nos seguimos aferrando al único modo que conocemos de hacer las cosas. Es justo en el bombardeo de estas estrategias digitales donde está nuestra principal falla, pues seguimos centrándonos en el museo y no en los públicos, concentrando nuestros esfuerzos en generar indicadores cuantitativos y no cualitativos; poco o casi nada nos importa el impacto social de lo que estamos generando” (Hernández, 2020, p.175).

Siguiendo a la autora, si bien el contexto de crisis sociosanitaria dejó en evidencia la escasa preocupación que existe desde los museos hacia el efecto que pueden generar en sus públicos, también posibilitó la creación de *lazos de cooperación* más estrechos entre las instituciones culturales al transitar desde la frontera del préstamo de obras de arte hacia el establecimiento de puentes de comunicación que faciliten las reflexiones en torno a las transformaciones que debieran experimentar los museos. Asimismo, el contexto de crisis sociosanitaria dio paso a diversas discusiones en torno al rol de los museos, evidenciando una sobre preocupación en torno a su implementación e infraestructura, y una lejanía respecto a sus públicos y comunidades en el quehacer y rol institucional: “los intentos de vinculación comunitaria se quedan en el plano discursivo o en el teórico, pero pregonamos nuestra preocupación por la participación comunitaria, pues con ello justificamos, en parte, nuestra existencia” (Hernández, 2020, p.176).

El MNBA, al igual que el resto de las instituciones culturales, no ha quedado exento de las repercusiones de la crisis sociosanitaria en su quehacer museal. En una entrevista a la prensa, el director del museo Fernando Pérez Oyarzun señaló: “(...) la ausencia de público es traumática para un museo, es como hablar al vacío” (Valles, 12 de junio de 2020), en el sentido de que la misión fundamental de los museos es hacer llegar la cultura a sus públicos. A pesar de esta situación, el

director comenta que desde el MNBA se ha logrado continuar con el desafío de convocar a los públicos a las dinámicas museales, así como también posicionándose con mayor contenido y difusión en las plataformas virtuales activando campañas específicas.

Teniendo en cuenta este contexto de crisis sociosanitaria, y en particular, cómo las instituciones culturales se desarrollan en este, se optó por la elaboración de una investigación contingente, decidiendo indagar en las *estrategias de mediación y educación museal desplegadas*. El equipo encargado de dicha labor es el AME, que tiene como foco la democratización y divulgación de las artes y culturas, planteándose como una instancia de generación de vínculos entre la comunidad y las artes desde una perspectiva educativa, específicamente desde la educación artística, en el sentido de que las artes se levantan como un contexto que recibe y define el alcance de las iniciativas museales. De tal manera, se analizaron *las estrategias de mediación y educación museal del Museo Nacional de Bellas Artes desplegadas en el contexto de crisis sociosanitaria*, acotando la investigación desde marzo a diciembre del 2020 debido a que se pretende indagar específicamente en aquellas desplegadas en el contexto del primer año de crisis sociosanitaria, analizando desde un enfoque cualitativo de alcance exploratorio la adaptación desde lo presencial a lo virtual, albergando como unidad de análisis a los/as integrantes del equipo AME¹².

Con todo, si bien existe una amplia literatura en torno a la mediación y educación museal y sus repercusiones en términos de democratización cultural, la presente investigación se vuelve necesaria en función de los contextos actuales de crisis, con el objetivo de brindar miradas sistematizadas y críticas en torno al quehacer museal tanto en la capacidad de respuesta a la contingencia como en la transformación de la relación con sus públicos, analizando respecto a ventajas, límites y aprendizajes de la entrada precipitada al mundo virtual, junto con las consecuencias en términos de avances y/o retrocesos en participación cultural y en brechas de desigualdad. De igual manera, la presente investigación pretende visibilizar el trabajo realizado por el área de vinculación directa con públicos durante el primer año de confinamiento, distanciamiento físico y vuelco total a lo virtual, con la finalidad de poner en valor la importancia de estas áreas en la actualización de los museos y en el acercamiento con sus públicos.

¹² Cabe mencionar que si bien la investigación alberga un alcance exploratorio, se decidió incluir hipótesis de investigación con la finalidad de orientar las reflexiones en un contexto de incertidumbre.

2.2 Pregunta y objetivos de investigación

Pregunta de investigación:

¿Cuáles son las estrategias de mediación y educación museal del Museo Nacional de Bellas Artes desplegadas en el contexto de crisis sociosanitaria desde marzo a diciembre del 2020?

Objetivo general:

Analizar las estrategias de mediación y educación museal del Museo Nacional de Bellas Artes desplegadas en el contexto de crisis sociosanitaria desde marzo a diciembre del 2020.

Objetivos específicos:

1. Examinar las prácticas de mediación y educación museal implementadas en el Museo Nacional de Bellas Artes en el contexto de crisis sociosanitaria desde marzo a diciembre del 2020.
2. Caracterizar la relación entre el museo y sus públicos desde el Área de Mediación y Educación del Museo Nacional de Bellas Artes en el contexto de crisis sociosanitaria desde marzo a diciembre del 2020.
3. Explorar las redes de cooperación internas y externas del Área de Mediación y Educación del Museo Nacional de Bellas Artes en el contexto de crisis sociosanitaria desde marzo a diciembre del 2020.

2.3 Relevancias de investigación

Al respecto, resulta pertinente señalar las siguientes cinco dimensiones. Primeramente, la *dimensión contextual* expresada en las propias políticas culturales que plantean la necesidad de generar vinculaciones entre el mundo académico y el artístico en miras a un desarrollo asociado al espacio formativo, difusión, extensión e investigación. Asimismo, se requieren estudios contingentes al momento histórico de crisis sociosanitaria que trae aparejado un vuelco hacia la virtualización de los espacios museales. En segundo lugar, la *dimensión territorial* que destaca el valor de realizar la investigación en el MNBA en tanto es una de las instituciones culturales más emblemáticas de Chile en materia de artes visuales, albergando una gran diversidad de públicos. Posteriormente, la *dimensión política*, puesto que el estudio propuesto analiza las prácticas

democratizadoras de la institución cultural desde una perspectiva contingente y crítica, logrando visibilizar la importancia de la mediación y educación en museos. En cuarto lugar, la *dimensión teórica* en tanto esta investigación busca aportar a los estudios sobre museos, particularmente en el ámbito de mediación y educación, revelando la importancia de la sociología del arte y la investigación constante y contingente que debiera existir en estas áreas. Por último, la *dimensión metodológica*, en el sentido de que la selección de un enfoque cualitativo se fundamenta en la necesidad de brindar un abordaje específico al equipo AME, a la vez que la metodología propuesta se centra en mecanismos virtuales, lo cual aporta una constatación empírica de su funcionamiento.

2.3 Hipótesis de investigación

Hipótesis General:

Las estrategias de mediación y educación museal desplegadas por el museo tendrán como objetivo fundamental la continuidad del vínculo con sus diversos públicos, transformando su quehacer a lo virtual de manera expedita debido al apoyo institucional que una institución como ésta alberga. Asimismo, se marcarán pautas de acción y protagonismo desde el AME, tanto interna como externamente a la institución, debido a la carga simbólica del MNBA.

Hipótesis Específicas:

1. Las prácticas de mediación y educación museal serán adaptaciones de las mismas lógicas presenciales a formatos virtuales, continuando con la labor de AME en torno a la promoción del diálogo desde las artes. Asimismo, se explorarán nuevas estrategias en el mundo virtual que ayudarán a una democratización de las artes y la masificación de la participación cultural en museos.
2. La relación entre el museo y sus públicos desde el AME tendrá un devenir fluido en su diálogo, continuando con sus múltiples actividades e interlocuciones con la diversidad de públicos que tiene el MNBA. Así, se trasladarán las visitas mediadas al formato virtual a partir de un correcto soporte tecnológico que se le brindará al área.
3. Las redes de cooperación de AME se extenderán y fortalecerán en función de su posición estratégica como museo nacional en la estructura de la institucionalidad cultural, desarrollando un engranaje de soporte frente a la crisis sociosanitaria. Asimismo, estas redes de cooperación serán lideradas por AME debido a la envergadura del MNBA.

CAPÍTULO 3. MARCO TEÓRICO.

3.1 Los museos como zonas de contacto y conflicto

El museo como institución cultural ha mutado desde su concepción como espacio sacralizado de conservación de obras a una comprensión que lo sitúa como un “agente en un entramado y tejido específico, y como dispositivo de discurso, es un espacio de tensiones, de conflicto, de relaciones de alteridad, de diálogos complejos, inacabados y lleno de contradicciones” (Montero, 2012, p.77), es decir, una institución conflictiva, abierta a definiciones y antagonismos, que se replantea constantemente en relación a sus significaciones, narrativas, contenidos, fronteras, territorios y participantes. Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de entender al museo como una *zona de contacto* (Clifford, 1999)¹³ y *conflicto* de la población, en el cual se puede discutir y dialogar abiertamente, siendo espacios de construcción de nuevas identidades y culturas, transformándose en un laboratorio ciudadano en donde se representa la pluralidad.

De tal forma, según Montero (2012), el museo actúa como un mediador más dentro de una red de diversos agentes, en donde su trabajo político pretende abordar a la multiplicidad de sujetos y procesos de mediación, reestructurando lo social de sus interacciones “para develar sus complejidades, alterar sus significaciones y relacionarlo con otros agentes sociales” (p.79). Entendiendo el museo como una zona de contacto y conflicto, que en sí mismo ocupa posiciones respecto a las redes de agentes sociales, los públicos y otras instituciones culturales, la mediación en museos ha de producirse también en estos términos, repensando la institución museal desde adentro, generando nuevas reflexiones y aproximaciones hacia la realidad social, y en particular, hacia la relación con los diversos públicos y comunidades.

3.1.1 La relación entre museo y sus públicos

La investigación sobre públicos de las artes comenzó en Europa desde fines de la década de los sesenta, a partir de lo cual se comenzaron a conocer estudios sobre los niveles de asistencia a los museos, desde una mirada cuantitativa, revelando las desigualdades culturales existentes respecto

¹³ El concepto de zona de contacto utilizado por Clifford (1999) se basó en los planteamientos de la antropóloga Marie Louise Pratt (1992), quien lo comprende como espacios de hibridación cultural en donde las culturas colisionan, alterando las relaciones de poder y los dominios hegemónicos.

a los públicos, y dando paso al inicio de los debates sobre democratización cultural y posibilidades de acceso a los bienes culturales.

Jean Claude Passeron (2003) aporta una revisión histórica sobre la democratización cultural, sosteniendo que a partir de los años cincuenta en Francia ésta comenzó a ser abordada de cuatro maneras. Primeramente fue entendida en términos de número y aumento de flujo, con una clara mirada cuantitativa. Luego, se aborda desde la lucha frente a la desigualdad social en donde se pretende disminuir las diferencias sociales entre quienes asisten a los museos. Posteriormente, los públicos pasan a entenderse en función de las probabilidades de acceso según las categorías sociales de comprensión. Finalmente, la concepción de los públicos se aborda en términos de una *relación* (Hennion, 2010), siendo éste el enfoque que guiará la presente investigación.

Por su parte, cabe mencionar que los conceptos de *audiencias* y *públicos* se han ido instalando en los discursos de las políticas culturales generando amplias discusiones. Según Verón (2013), la diferencia entre éstos radica en que *audiencias* refiere a una perspectiva del consumo cultural - asociado a datos estadísticos de visitas-, en donde la relación con la obra se percibe como una relación pasiva de acceso a un bien; mientras que *públicos* refiere a la puesta en práctica de ciertas operaciones semióticas captadas por medio de la palabra y el comportamiento, lo cual da cabida a una comprensión del arte como potenciador del tejido social. La presente investigación optó por utilizar el concepto de *públicos* en tanto se define establecer una distancia de los estudios de consumo e industrias culturales, indagando desde una perspectiva relacional a las instituciones culturales con las personas.

Según Esquenazi (2003), para la sociología del arte ha sido difícil abordar el concepto de públicos debido a que su constitución como grupo de estudio no es permanente en el tiempo y espacio, por lo que el campo sociológico ha optado por asumirlo desde la sociología de la recepción, definiendo al objeto de estudio por una actividad para facilitar su comprensión. De tal manera, el autor aborda los públicos desde su comprensión como comunidades provisorias que presentan diversidad de reacciones frente a las obras, lo cual posiciona a los públicos como parte activa del encuentro con la obra, visibilizando los procesos de recepción involucrados, los cuales dan cuenta que, si bien los públicos no participan en la elaboración material de la obra, sí forman parte de los procesos de construcción de sentido y reflexión frente a ella, lo cual da cabida a un análisis sociológico integral.

3.1.2 El rol de la mediación y educación museal

Considerando los aportes de Panozzo (2018), es importante entender que los museos, en tanto instituciones culturales, “se encuentran insertos en un complejo paisaje de disputas en el cual se entrelazan lo socioeconómico, lo cultural, lo mediático y las lógicas museales” (p.313), contexto que los configura no sólo en su rol educativo, sino que también en su función generadora de instancias de entretención, participación y diálogo con sus públicos. De tal manera, en la actualidad, dichas instituciones deben enfrentarse a nuevas lógicas, produciendo una constante transformación tanto en la institución misma como en la relación que establecen con los públicos. Así, los públicos se vuelven fundamentales en la ejecución del rol que tienen los museos en la sociedad, ya que éstos últimos deben preocuparse en desarrollar, visibilizar y profundizar las más diversas estrategias de participación y vinculación con éstos.

Según Heinich (2003), el concepto de mediación puede ser utilizado para designar todo lo que interviene entre una obra de arte y sus procesos de recepción, a la vez que comprende el rol de las/os mediadores/as como “operadores de transformaciones -o de <<traducciones>>- que convierten al arte en su totalidad, al mismo tiempo que el arte los hace existir” (p.69). Por su parte, Péquignot (2011) sostiene que el rol de la mediación cultural tiene por finalidad no sólo resolver las desigualdades que han existido históricamente en las instituciones culturales, sino que además busca entregar a los públicos herramientas para interpretar sus realidades, e incluso, llegando a repensar las instituciones:

“La función de los mediadores culturales se encuentra, entonces, bien enmarcada: ellos actúan al interior de las instituciones para poner en tela de juicio las evidencias ideológicas, aquellas interiorizadas bajo la forma de habitus (retomando el término de Pierre Bourdieu) que al imponer un modo de ver, leer y escuchar, nos vuelven ciegos, iletrados y sordos frente a la novedad propuesta por el artista” (Péquignot, 2011, p.92).

Por otro lado, según la socióloga Cubillos (2016), en la constitución del vínculo entre los públicos y las artes se da cabida al desarrollo de diversos procesos de mediación y categorías de mediadores, lo cual puede ser comprendido desde varias aristas investigativas: a) desde las propias instituciones culturales que desarrollan las acciones de actores y actrices, debido a que éstas, en directa relación con su historia y sus lógicas, modifican y transforman las prácticas o modos de

percepción de las actividades artísticas; b) desde los factores que influyen en los procesos y modos de recepción de las obras, como por ejemplo los marcos mentales, la publicidad, entre otros; c) desde los reconocimientos que se le otorgan a las obras por parte de los públicos, como forma de valorizar desde su propia vida. Todas estas formas dan cuenta de diversos enfoques que puede tener una investigación, pudiendo existir otros más (Heinich, 2003). La presente investigación optó por analizar las estrategias de mediación y educación museal desplegadas desde la perspectiva de la propia institución, específicamente, desde el equipo que trabaja dicha temática, ya que allí radican las modificaciones, adaptaciones y/o transformaciones realizadas para con los diversos públicos, en el contexto de crisis socio sanitaria.

Teniendo en cuenta este escenario, y considerando la definición de mediación previamente descrita, es que cabe mencionar los planteamientos de Carmen Mörsch (2009) sobre que la educación en los museos y la mediación educativa es la viva representación del lado práctico de invitar a los públicos para que usen el arte y sus instituciones “para promover procesos educativos a través de su análisis y exploración, deconstrucción, y posible cambio; y para obtener maneras de desarrollar estos procesos dentro de otros contextos” (p.48). La autora sostiene que existen cuatro discursos institucionales imperantes sobre mediación educativa museal que se encuentran en cruce y conflicto. Primeramente, se encuentra el *discurso afirmativo*, el más común y dominante, que atribuye a la educación y mediación la función de comunicar la misión del museo, manteniendo los estándares institucionales; este discurso entiende al arte como un dominio especializado que concierne a un público experto. En segundo lugar, el *discurso reproductivo*, también considerado como dominante, concibe a la educación museal y las mediaciones desde la función de educar al público, a la vez que buscan maneras de introducir al arte a las personas más lejanas de ese mundo, produciendo un discurso institucional sobre la obra de arte.

Luego, se presenta el *discurso deconstructivo*, menos frecuente que los anteriores, que alberga como propósito examinar crítica y colaborativamente al museo, al arte y a los procesos educativos que ocurren allí; comprende a los museos como mecanismos que producen distinción/exclusión y construyen una verdad, por lo cual las/os públicos asumen una actitud crítica respecto a los contenidos y procesos del museo. Finalmente, se encuentra el *discurso transformativo*, siendo el menos frecuente al comprender que la mediación y educación museal tiene la tarea de expandir la institución, posicionándose políticamente como un actor de cambio social; comprende a los

espacios museales como organizaciones modificables, cuestionando la participación de diversas esferas públicas. Así, quien media y los públicos no sólo trabajan para develar los mecanismos institucionales, sino que también los amplían, diversifican y mejoran.

Estos cuatro discursos no son excluyentes, pero pocas instituciones los articulan al unísono. Los más comunes son el discurso afirmativo y reproductivo, los cuales presentan barreras simbólicas que el público debe superar para poder acceder a las instituciones. Por su parte, el discurso deconstructivo se está aplicando cada vez más y el transformativo presenta mayores complejidades de aplicación en razón de su repercusión interna y externa a la institución.

3.2 La sociología del arte

La sociología se ha construido como una disciplina con gran diversidad de teorías, conceptos y metodologías, conteniendo a su vez una multiplicidad de temas de estudio frente a las diversas áreas de la sociedad. Una de ellas es la *sociología del arte*, la cual se posicionó con mayor fuerza durante el siglo XX, al alero de los cuestionamientos sobre las relaciones entre arte y sociedad.

Según Facuse (2010) y para el caso de América Latina, el estudio de las artes y sus relaciones con la vida social ha quedado reservado “como el campo privilegiado de la filosofía, la estética, o la historia del arte, existiendo un relativo silencio de la sociología respecto a las relaciones sociales que se cristalizan en la producción artística” (p.76), por lo que permanecería el imaginario sociológico que observa al arte como una actividad separada de la vida social. Siguiendo a la autora, el arte cumple un rol de principio activo de la vida colectiva, susceptible de contribuir, mediante sus propios medios, a sus dinámicas de transformación:

“la incorporación de la sociología a los debates sobre el arte, comprendido como un territorio que cristaliza conflictos, intereses, materialidades y representaciones simbólicas; puede aportar conceptos y modos de encuadrar la realidad que den cuenta de la complejidad de los procesos de producción y de interpretación de las obras en el espacio social” (p.77).

En este sentido, el desarrollo de la sociología del arte ha facilitado la comprensión de las artes, producciones o prácticas culturales como fenómenos sociales específicos, llevando su análisis a la vinculación con las realidades y necesidades sociales de las personas (Péquignot, 2009). Así,

se avanza en una comprensión del desarrollo histórico de la disciplina, reconociendo la multiplicidad de temáticas que ha abordado, las cuales son identificadas por Heinich (2003): a) *Arte y Sociedad*: vinculado con la estética sociológica centrandolo su análisis en la búsqueda de determinaciones extra estéticas en el arte; b) *Arte en Sociedad*: relacionada con la historia social centrandolo su análisis en el contexto de producción o recepción de las obras; y c) *Arte como Sociedad*: relacionada con la sociología de cuestionarios, con un marcado enfoque hacia la investigación empírica, pero dirigiendo la mirada al presente, abordando el funcionamiento del entorno del arte, sus actores, interacciones y estructuración interna. En la actualidad, se está generando extensa producción sociológica en términos de *Arte como Sociedad*, lo cual ha llevado a la utilización de instrumentos como la estadística, las entrevistas sociológicas y observaciones etnológicas, que han aportado a la visibilización de problemáticas en torno a las relaciones sociales que se producen en las artes. Cabe mencionar que, a pesar de esta diferenciación, pueden existir solapamientos y complementos entre las tendencias en razón de la investigación.

3.2.1 Aportes desde la sociología de la recepción

A modo de complemento analítico a la sociología del arte cabe considerar a la *sociología de la recepción*, que estudia los procesos de recepción, interpretación y apropiación de las obras. Según Passeron (2011), el principal aporte de esta perspectiva es su alejamiento de la óptica del consumo, dando un paso hacia la objetivación “en los comportamientos de admiración o de placer de un espectador, los actos sémiicos de descripción, de exploración o de segmentación de una pintura que están directamente en relación con la iconografía o la estructura formal de una obra” (p.364), es decir, el foco analítico radica en la experiencia estética que vivencian las personas y sus formas de apropiación.

Uno de los principales teóricos de esta discusión es Bernard Lahire (2005), quien en el inicio de sus aportaciones plantea una crítica a la sociología bourdiana en términos de que ésta es “una sociología de los productores en lucha por la apropiación del capital específico al campo” (p.58), es decir, el foco está en la posición y las estrategias de los productores, descuidando a los sujetos receptores de las obras. De tal manera, Lahire abre un nuevo espacio de reflexión en relación con las personas que asisten y participan en los espacios culturales, haciendo uso de los productos culturales, denotando la relevancia del estudio de los procesos y experiencias de recepción que se producen en la relación entre las personas y las obras.

En un contrapunto significativo con Bourdieu en torno a su concepto de disposiciones de las/os receptoras/es y a una connotación determinista que sitúa al sujeto como consumidor/a, Lahire (2004) propone el concepto de *hombre plural* a partir de la necesidad de contemplar la extensa heterogeneidad de experiencias en la recepción de las artes. Se supera entonces la sociología bourdiana asociada al consumo cultural, en donde la obra de arte conserva el código que quien consume debe poseer para lograr su total desciframiento, situación que relativiza las múltiples formas de recepción. Con todo, Lahire sostiene que la sociología de Bourdieu presenta evidentes limitaciones en su idea de dominación cultural, ya que puede conducir a la ceguera legitimista en la cual quienes se encuentran dominadas/os tienen la batalla perdida desde el inicio de la jugada.

3.2.2 Aportes desde la sociología pragmática y la teoría de la mediación

En complemento con lo anterior, es importante revisar los postulados que surgen desde la *sociología pragmática*, que también se posiciona críticamente frente a lo planteado por Pierre Bourdieu, desarrollando un discurso en desacuerdo con las teorías y las prácticas que aíslan al arte y su apreciación de otros modos de experiencia, es decir, considerando la capacidad de las personas de adaptarse a distintos contextos de la vida social. Destaca en esta línea los aportes de Hennion (2010) quien desarrolla una sociología pragmática del gusto musical, es decir:

“más próxima a lo que hacen y piensan los actores, en lugar de la concepción crítica a la que nos tiene habituados la sociología de la cultura: pues el problema de las desigualdades culturales y del acceso desigual a las obras ha ocultado la producción misma de las obras como repertorio accesible” (p.26).

De tal manera, el autor se posiciona críticamente a las relaciones entre el gusto y las disposiciones, planteando que la reducción del gusto a un juego de identidad y diferenciación social imposibilita su análisis como una práctica corporal, colectiva e instrumentada, es decir, el entendimiento del gusto como un comportamiento social. Así, Hennion logra disminuir la importancia de las condicionantes estructurales que Bourdieu asocia a la configuración del gusto, y posiciona el foco en la importancia de lo que es válido para quienes reciben las obras. La sociología pragmática de Hennion se asocia a la de Lahire y el hombre plural, ya que consideran la diversidad de posibilidades de acción que tienen las personas y no tanto las posiciones estructurales que éstos/as

ocupan en el espacio social, dando cabida a la existencia de diferenciaciones en la relación que establecen con las obras y las instituciones.

Otro planteamiento relevante de Hennion indica la importancia de analizar a los objetos culturales y obras artísticas desde la perspectiva de cómo se construyen y despliegan. Así, el gusto puede ser comprendido desde la *relación* que las personas generan tanto con las obras como también consigo mismas/os, sus corporalidades y el resto de las personas, por lo cual se hace necesario analizar estos hechos sociales desde una perspectiva reflexiva y relacional, y no como algo que ya se encuentra incorporado como disposiciones.

Finalmente, cabe mencionar que Hennion, desde la sociología pragmática, desarrolla el concepto de *mediación*, el cual pretende superar las barreras dualistas entre el conocimiento y el análisis, haciendo posible considerar la diversidad de factores que intervienen en la relación entre las obras y los públicos, los cuales se constituyen en la relación misma. Así, el concepto de mediación da cuenta de una operación en sí misma, que permite analizar no sólo la relación entre personas, sino que también al objeto en la recepción y la función de la institucionalidad cultural en dicha mediación: “las vinculaciones son todo esto, el cuerpo y los colectivos, las cosas y los dispositivos, todos ellos son mediadores. Son a la vez determinantes y determinados: determinan las imposiciones y renuevan el curso de las cosas” (Hennion, 2010, p.32).

3.2.3 Aportes desde la sociología interaccionista y la sociología de la dominación

Con la finalidad de abordar el objeto de estudio de manera integral, se hace necesario revisar la *teoría de los mundos del arte* de Becker y la *teoría de los campos* de Bourdieu, puesto que permiten un análisis de redes del fenómeno al reconocer la participación de una pluralidad de actores que se encuentran insertas/os en un contexto concreto.

Becker (2008), desde una comprensión del arte como acción colectiva, plantea que el trabajo artístico, como práctica humana, contempla las actividades cooperativas de diversas personas, las que pueden ser efímeras o estables dependiendo del caso y contexto. En este sentido, el autor plantea el concepto de *mundos del arte*, entendiéndolo como una “una red de personas cuya actividad cooperativa, organizada a través de su conocimiento conjunto de los medios convencionales de hacer cosas, produce el tipo de trabajos artísticos que caracterizan al mundo del arte” (Becker, 2008, p.10). Así, en los mundos del arte existiría una red de interacciones entre

personas que establecen relaciones de cooperación en pos del desarrollo de prácticas artísticas, focalizando el análisis en las dimensiones sociales y organizacionales del fenómeno debido a que el mundo del arte se constituirá al momento en que esas redes de cooperación se vuelvan rutinarias y logren crear patrones de creación colectiva. Becker comprende a cada mundo del arte como una red de producción y distribución que se genera a partir de convenciones, movilización de recursos, cooperación entre actores y el papel del Estado.

En este sentido, las aportaciones de Becker permiten la apertura del espectro analítico de la tradición dominante en la sociología del arte desde los clásicos cuestionamientos en torno a las/os artistas y la obra de arte, dando paso a la irrupción de nuevas preguntas en torno a las redes y relaciones de cooperación que intervienen en las prácticas culturales, situando en el centro las actividades colectivas en torno a las artes. Al mismo tiempo, para la presente investigación, cobra sentido el concepto al comprender al museo como una institución cultural cuyo rol es el resguardo, conservación, activación, difusión, circulación y generación de contenidos de artes visuales, insertándose como un agente clave en el mundo de las artes visuales a nivel nacional.

Por su parte, Bourdieu plantea su *teoría de los campos*, entendida como una red de relaciones y posiciones entre sujetas/os, en donde la posición adoptada por cada persona dentro del campo determinará el acceso a ciertas ventajas comparativas respecto a otros agentes del mismo campo:

“El campo es el locus de relaciones de fuerza -no sólo de significado- y de luchas que apuntan a transformarlo, y por tanto, de cambio ilimitado. La coherencia que puede observarse en un determinado estado del campo, su aparente orientación hacia una función (...) nace del conflicto y la competencia, no de una especie de autodesarrollo inmanente de la estructura” (Bourdieu, 1995, p.158).

El autor sostiene que este campo debe comprenderse en conjunto a los conceptos de *habitus* y *capital* (económico, cultural y social), ya que éstos se presentan como herramientas que permiten determinar las posiciones y trayectorias alcanzadas en este campo de juego con múltiples actores, en donde lo que impera es la competencia y la búsqueda de las diferencias. Según Bourdieu (2000), el *habitus* se entiende como el sistema de disposiciones duraderas y transferibles, de estructuras estructuradas y estructurantes, que integran todas las experiencias pasadas, funcionando como matriz estructurante, por lo que el individuo siempre estaría condicionado y

limitado en su elección; mientras que *capital* se comprende como trabajo acumulado en forma material, interiorizada o incorporada, siendo “una fuerza inherente a las estructuras objetivas y subjetivas; pero al mismo tiempo, un principio fundamental de las regularidades internas del mundo social” (p.131)¹⁴. Así, Bourdieu plantea una mirada determinista de las/os sujetas/os dentro del campo, lo cual podría conducir a una reducción de las prácticas de las/os sujetas/os y la consecuente reducción del análisis a una relación de fuerzas entre dominantes y dominados, sin embargo también entrega una puerta de entrada al análisis de las relaciones de poder en el campo artístico-cultural.

Si bien se observa cierta cercanía conceptual entre *mundos del arte* y *campos*, también se hace evidente la distancia entre ambos autores al momento de analizar los énfasis de sus teorías, mientras Becker comprende estas relaciones y redes desde la cooperación, Bourdieu lo hace desde el conflicto entre las partes. Finalmente, cabe mencionar lo planteado por Becker (2008) respecto a la importancia de los espacios de educación en los mundos del arte:

“La gente tiene que aprender las técnicas del tipo de trabajo que va a realizar, ya se trate de la creación de ideas, de la ejecución, de algunas de las muchas actividades de apoyo, apreciación, respuesta y crítica. De la misma manera, alguien tiene que ocuparse de la educación y el entrenamiento por medio de los cuales se produce ese aprendizaje” (p.21).

¹⁴ Al respecto, es importante tener en consideración la definición de capital social, el cual se comprende como los recursos obtenidos por medio de una red duradera de relaciones medianamente institucionalizadas entre sujetos.

CAPÍTULO 4. MARCO METODOLÓGICO.

La presente investigación optó por trabajar a partir del método denominado *estudio de caso*, el cual permite abordar un fenómeno contemporáneo en su entorno real, posibilitando la comprensión de las múltiples dinámicas y variables presentes en contextos singulares, junto con la exploración profunda que genere conocimiento más amplio sobre el fenómeno desde diversas fuentes, propiciando así “el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de las teorías existentes o el surgimiento de nuevos paradigmas científicos; por tanto, contribuye al desarrollo de un campo científico determinado” (Martínez, 2006, p.189). La investigación debió adaptarse al contexto de crisis sociosanitaria, debiendo realizar la producción de información de manera virtual, desarrollando estrategias de vinculación e investigación alternativas a las presenciales, a través de plataformas virtuales -Whatsapp, Google Meet, Instagram, Zoom, etc.-.

4.1 Enfoque metodológico

La investigación se abordó desde un *enfoque cualitativo* ya que éste “opera como escucha investigadora del habla investigada” (Canales, 2006, p.20), permitiendo la emergencia de órdenes de sentido con estructuras de significación otorgadas por las/os sujetas/os, es decir, la información surge y se ordena desde adentro. El objeto de estudio tiene la cualidad de hecho cultural y de sentido, por lo que va respondiendo a sus propias preguntas según el tiempo y miradas entregadas, siendo necesaria una producción de información diversa que permita la comprensión global del objeto. Considerando que el objeto de estudio corresponde a *las estrategias de mediación y educación museal del MNBA desplegadas en tiempos de crisis sociosanitaria*, se comprende que su alcance es exploratorio, empero se decidió albergar hipótesis para orientar la investigación.

4.2 Estrategia de producción de información

La estrategia optó por la *integración de métodos* propuesta por Bericat (1998), específicamente, su versión de *triangulación de producción de datos*, ya que permitió la observación y producción de información sobre el fenómeno a partir de un conjunto de técnicas cualitativas, reforzando así la validez interna de los resultados en miras a un análisis integral. Se combinaron tres técnicas de producción de información cualitativa: 1) observación participante en las reuniones internas y externas del AME, 2) considerando las observaciones, se realizaron entrevistas en profundidad a los/as integrantes del equipo y, 3) se trianguló lo anterior con la investigación documental.

4.2.1 Observación participante

La observación participante permitió conocer, de manera reflexiva y crítica, el fenómeno social desde la observación in situ de los contextos y situaciones en que se desarrollaron. Esta técnica, que “permite recoger aquella información más numerosa, más directa, más rica, más profunda y más compleja” (Sánchez, 2013, p.96), posibilitó un abordaje más allá del propio diseño de investigación planteado. Así, “es uno de los modos de investigación que permite prestar mayor atención al punto de vista de los actores” (Guasch, 1996, p.35), permitiendo la descripción y significación desde su propia mirada, ya que busca “captar la complejidad del sujeto, como productor de sentidos, así como sus potencialidades de transformación” (Sánchez, 2013, p.96).

Emplear la observación participante como primera técnica permitió una amplia interacción social entre la investigadora y las/os sujetas/os estudiadas/os y, dado que ofrece una mayor flexibilidad al reconocer las ideas e interrogantes previas que pueden ir tomando forma en la observación, se brindó especial atención al *cuaderno de campo*, registrando detalladamente sobre las/os sujetos, los procesos y escenarios, junto con comentarios de la autora, transformado a ésta en mediadora y productora de información. El despliegue de esta técnica se desarrolló de manera virtual debido al contexto de crisis sociosanitaria¹⁵, asistiendo desde inicios de julio hasta mediados de noviembre a la gran mayoría de las reuniones internas del equipo AME, así como a algunas reuniones virtuales del equipo AME con otras entidades del MNBA y externas a la institución. De este modo, la autora desarrolló un proceso inmersión en el espacio del equipo AME, logrando encontrar su lugar como investigadora en el *rol de personal de apoyo* (Becker, 2008), elaborando actas de las reuniones que fueron útiles al momento de gestionar los procesos de trabajo; además de ello, en vista de la relación establecida con el equipo AME, la autora ofició como *colaboradora del área*¹⁶ aportando desde sus propios conocimientos. Así, se tuvo acceso y participación en el quehacer de AME, lo cual facilitó la comprensión del fenómeno.

4.2.2 Entrevista en profundidad

Posteriormente, se realizaron entrevistas en profundidad a las/os integrantes del equipo del AME, ya que esta técnica relaciona directamente a quien investiga y las/os entrevistados, generando “una

¹⁵ En función de ello, cuando se habla de asistencia a las reuniones se está refiriendo a reuniones virtuales.

¹⁶ Denominación que fue acuñada por las/os integrantes del equipo AME.

relación peculiar de conocimiento que es dialógica, espontánea, concentrada y de intensidad variable” (Gaínza, en Canales, 2006, p.219-220), produciendo una interacción animada por preguntas abiertas y relativamente libres que orientan el proceso. La técnica se entiende como una conversación intencionada que permite el acceso indirecto a la realidad social a través del discurso y la comunicación produciendo información cualitativa que devela “las maneras de pensar y sentir de los sujetos entrevistados, incluyendo todos los aspectos de profundidad asociados a sus valoraciones, motivaciones, deseos, creencias y esquemas de interpretación así como las coordenadas psíquicas, culturales y de clase” (Ídem, p.220-221).

Según Alonso (1994), se espera que la producción de información logre dar cuenta de la posición típica del sujeto/o en una conversación de nivel macro desde una de nivel micro, posibilitando la obtención de información de cómo éstas/os se relacionan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en las prácticas que realizan individualmente. Así, la información se extrae desde la biografía, lo cual “implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación e interpretación significativa de la experiencia del entrevistado” (Ídem, p.220). Finalmente, las entrevistas realizadas fueron de tipo *focalizadas* ya que se planteó explorar y profundizar en la experiencia de las/os sujetas/os en un espacio y tiempo acotados, a la vez que *semiestructuradas*, ya que si bien existió una pauta de preguntas ordenadas, se dio cabida a respuestas libres que permitieron ampliar las preguntas, generando información dirigida pero no limitada.

4.2.3 Investigación documental

Según Valles (1997), la revisión documental como opción metodológica se basa en documentos recogidos en archivos (oficiales o privados) y/o documentos de todo tipo, cuya elaboración y depósito no ha estado necesariamente presidida por objetivos de investigación social. Así, se utilizó esta técnica para complementar la investigación en periodos de tiempo en donde la autora no pudo realizar la observación participante producto de la emergencia sanitaria (marzo a junio del 2020), junto con el periodo de final de año en donde se revisaron las actividades realizadas de

manera virtual que quedaron grabadas y fueron publicadas en las distintas redes sociales del MNBA¹⁷. Finalmente, se revisaron los documentos internos del AME.

4.3 Estrategia de análisis de información

Se optó por la estrategia de *análisis de contenido*, ya que permitió la interpretación de textos y discursos, en sus diversas formas, a partir de la lectura e identificación sistemática y objetiva como instrumento de recogida de información, combinando la observación y producción de datos con su interpretación o análisis (Andréu, 2011), albergando como objetivo “la producción de un meta-texto analítico en el que se representa el corpus textual de manera transformada” (Navarro & Díaz, 1994, p.181), y dando como resultado una doble articulación del sentido del texto y del proceso interpretativo que lo esclarece. Siguiendo a los autores, esta modalidad analítica trabaja desde los tres niveles del fenómeno de la comunicación: semántico, sintáctico y pragmático, que en su conjunto permiten un análisis interpretativo del discurso. Así, el análisis posibilitó la realización de inferencias a partir de la identificación sistemática de las dimensiones latentes y manifiestas del discurso, considerando el contexto y los antecedentes. Teniendo en cuenta que la investigación plantea una temática relativamente nueva en el área de la sociología, se optó por el *análisis de contenido por categorías emergentes*, ya que permitió un análisis inductivo que priorizó la construcción de categorías a partir del análisis mismo.

4.4 Muestra

La muestra cualitativa tiene una pretensión de representatividad poblacional mediante la relación de conjuntos de individuos/as, teniendo en consideración que cada individuo es un nodo de relaciones, la persona entrevistada representa una categoría social, entendida como una posición y perspectiva específica en una estructura o relación (Canales, 2006). Dado que la investigación es un estudio de caso, y considerando que la muestra debe “reconstruir la estructura interna del objeto que se estudia y la estabilidad de la misma como generadora de múltiples manifestaciones” (Ídem, p.24), ésta quedó definida como la totalidad de la unidad de análisis empírico, es decir, las/os integrantes del equipo AME del MNBA: una *Coordinadora de área* en jornada completa, cuatro *Profesionales de apoyo* en jornada completa y un *Profesional de apoyo* en jornada parcial.

¹⁷ Se analizaron las grabaciones de las cooperaciones realizadas con instituciones culturales y centros educativos.

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente apartado da cuenta del análisis de los resultados a partir de la búsqueda del punto de saturación del objeto de estudio. En primer lugar, se examinan las prácticas de mediación y educación museal implementadas, luego se caracteriza la relación entre los públicos y el museo desde el AME, y por último se exploran las redes de cooperación internas y externas del AME.

Antes de ello, es necesario comprender la cronología del proceso del equipo AME en el contexto de crisis sociosanitaria y su consecuente entrada forzosa al mundo virtual, en tanto se observa una correlación contextual con las dos olas de la pandemia que atravesó Chile durante el 2020: 1) búsqueda de estrategias para sobrevivir -desde marzo a julio- y, 2) comprensión de la cultura como parte fundamental para la vida -desde agosto a diciembre-, frente a lo cual comienzan a replantearse desde la cooperación entre equipos e instituciones culturales.

El desafío de buscar estrategias para *sobrevivir como equipo* en este nuevo contexto fue el foco de la primera etapa de trabajo del AME, ya que no existían archivos/herramientas digitales, visitas virtuales, ni habilidades específicas que permitieran dar continuidad al trabajo a distancia. Luego, se da paso a un proceso que, ligado al anterior, se enmarca en *no perder presencia en el mundo virtual*, a partir del desarrollo de múltiples estrategias para reaccionar a la contingencia.

Por su parte, si bien a nivel MNBA, particularmente desde la dirección del museo, se comienza a tomar mayor conciencia sobre el *rol esencial que tiene AME* en el museo, en función de su enfoque de vinculación con públicos y por el contexto de crisis, se observa que este apoyo no logra materializarse en soportes tecnológicos o capacitaciones para desarrollo de las habilidades adecuadas. Asimismo, se implementó una *reestructuración de AME*, que abordó la redefinición de funciones y roles internos en miras a una correcta división y desarrollo del trabajo, en un contexto en que el área se encontraba sin la presencia de la coordinación correspondiente y que ya tuvo experiencia de cambios internos el 2019 con el *Estallido Social*.

En la segunda etapa del trabajo, se aprecia un *proceso de escalamiento en niveles de profundidad y complejidad* para darle continuidad a las estrategias de mediación y educación museal desplegadas e indagar en nuevas líneas de acción en torno a la vinculación con públicos. En esta etapa, se observa un espacio de comprensión generalizada de la importancia de la cultura en sociedad, particularmente en el contexto de crisis, instalándose la necesidad de *desarrollar redes*

de cooperación con y entre diversas instituciones del mundo de la cultura y artes, en miras tanto a la búsqueda de nuevas instancias para los públicos, como también para el crecimiento del área y del museo a nivel territorial.

5.1 Prácticas de mediación y educación museal

“Me acuerdo una vez que leí unos libros de botánica, de flora nativa chilena en verdad, que lo hizo una bióloga, y que la dedicatoria era hermosa porque era a todas las personas que por uno u otro motivo ya sea económicos, físicos, no pueden ir al bosque, este es un pedazo de bosque para ustedes (...) y dije chuta sipo, es el dispositivo al final, da lo mismo si el dispositivo es digital o si el dispositivo es análogo (...) uno no sabe tampoco cómo pueden influir las herramientas no presenciales a otras personas que puedan recibir un pedazo aunque sea de esa experiencia”

(Entrevista 3, 2020)

El presente apartado informa los resultados del primer objetivo específico: *“Examinar las prácticas de mediación y educación museal del Museo Nacional de Bellas Artes implementadas en el contexto de crisis sociosanitaria desde marzo a diciembre del 2020”*. Primeramente, se indaga en torno a la concepción de mediación y educación museal del MNBA, para luego detallar las prácticas implementadas durante el año y, finalmente, se plantean ciertas reflexiones en torno a la mediación y educación museal virtual.

5.1.1 En búsqueda de una definición de mediación y educación museal

Es necesario dar comienzo al presente apartado señalando cómo se comprende la mediación y educación museal por parte de las/os integrantes del equipo AME. Así, la definición que se entrega sobre mediación y que corresponde con lo planteado en sus documentos escritos es:

“un proceso que involucra a mediador, el objeto de la mediación y al público (...) el foco está en el público, el mediador puede funcionar como un gatillador, como un acompañante, como alguien con quien dialogar (...) lo que hace es tomar este contenido, esta obra, este espacio, este concepto que no tiene voz por sí mismo, sino que habla a través del mediador y este mediador instala una conversación” (Entrevista 5, 2020).

En línea con lo anterior, la mediación y educación museal se comprende desde su *acercamiento y conexión de las artes con los públicos*, estableciéndose procesos dialógicos desde el encuentro interpersonal, que permiten una relación de horizontalidad y apertura a las múltiples miradas y tópicos que puedan surgir desde dicha experiencia, teniendo siempre en consideración a cada una/o de los públicos y sus propios bagajes:

“entran todas las subjetividades de las personas, quiénes son física y psicológicamente, sus apariencias, su tono de voz, todas esas cosas aparecen en nuestra pega y es lo difícil al mismo tiempo de esta pega y lo enriquecedor (...) nosotros nos situamos no como el experto o experta en historia del arte ni en arte mismo, sino que como una persona que viene a poner en diálogo lo que está en el museo como institución” (Entrevista 2, 2020).

A través de la experiencia de mediación y educación museal, y la utilización de las artes como un medio de diálogo *-mediación dialógica-¹⁸*, se establece un ejercicio de democratización de las artes, que trae aparejado una transformación de la comprensión de la institución museal: “transformar un poco la institución con todo lo que ella conlleva (...) tiene que ver con deselitizar el arte y todo lo que el museo, nuestro museo implica” (Entrevista 1, 2020). Por su parte, a partir de las entrevistas, se revela que la mediación y educación museal del AME es de tipo *experimental*, a la vez que se menciona que la institución MNBA es bastante preponderante en el quehacer, ya que de alguna manera juega un rol desafiante para con el AME, en su condición de *institución elitista*: “es un museo nacional, público, y que tiene por sí mismo una carga y una tradición que no podemos olvidar nunca, es como un monstruito que está ahí” (Entrevista 3, 2020). Es posible vincular lo anterior con los postulados de Péquignot (2011) en términos de replanteamiento de las instituciones, así como también se observan vinculaciones con lo planteado por Peters (2019) en torno a la posibilidad que entrega la mediación al abrir nuevas formas de pensar las relaciones entre públicos, instituciones, artes y sociedad y, con Heinich (2003) respecto al rol de las/os mediadores/as como operadores de transformaciones.

Por otro lado, se aprecian ciertos contrastes en torno a la preferencia conceptual y práctica que debiera tener el área, ya que algunas/os integrantes del equipo prefieren el quehacer de la mediación por sobre el educativo planteando que la mediación permite una relación dialógica de

¹⁸ Concepto acuñado por el equipo AME recuperado de la observación participante.

horizontalidad que posibilita espacios democráticos, relación que según algunas/os integrantes no se desarrolla a cabalidad en los espacios educativos; así como también hay miradas que se inclinan por el quehacer educativo en razón de la institución, su relación con la educación no formal y la evidencia de una mayor fidelización de las comunidades educativas. Adicionalmente, se plantea que la mediación museal abarca a una mayor cantidad de públicos ya que tiene relación con las personas en general, mientras que la educación museal sería más de nichos en razón de que su público objetivo es la comunidad escolar. Lo anterior, se condice directamente con las profesiones de cada uno de las/os integrantes, polarizando las miradas entre la mediación y la educación. Estas miradas divergentes posibilitan la visualización del mundo de la mediación y educación museal como uno complejo de múltiples disputas y cooperaciones, en donde las artes se posicionan como sociedad (Heinich, 2003).

En su conjunto, si bien se observa la existencia de ciertos contrastes en las entrevistas a la hora de definir la labor de mediación y educación museal del MNBA, se revela de manera transversal que las discusiones y cuestionamientos en torno a dichas definiciones se encuentran en curso, por lo cual se comprende que éstas sean más bien amplias y con una connotación más ligada a la mediación artística debido a que ésta alberga un campo de acción más amplio (Mörsch, 2009):

“sí entendemos la educación cómo enseñar o como un proceso de enseñanza-aprendizaje (...) quizás es más sólo mediación, pero creo que igual hay una pequeña patita educativa (...) en una mediación también entregas un poco de información o ciertos datos para estar en una igualdad en el diálogo (...) siempre hay una pata más educativa que sí o sí queda un poco a cargo nuestro, pero esa otra ala más de la mediación te permite romper las estructuras, desarmar todo esto para generar otras reflexiones (...) van bastante de la mano pero en proporciones distintas según el caso, porque también por donde estamos no podemos hacer sólo una o tiene que ir como matizado” (Entrevista 4, 2020).

De tal manera, se comprende que los procesos de mediación y educación museal siempre tendrán aparejado lo pedagógico, por lo que, si bien la mayoría del equipo intenciona un acercamiento hacia la mediación, es preciso comprender que el componente educativo es transversal en el trabajo del AME debido al espacio institucional en el que se encuentran, las colecciones con las que trabajan y el rol que realizan (Mörsch, 2009). Así, se observa que la mediación es vista como una herramienta de gran preponderancia en el AME, debido al espacio de significación que

posibilita: “si no hubiera mediación no creo que cumpliríamos nuestro objetivo de ser repositorio de significado para el público” (Entrevista 5, 2020). Así, se arguye que:

“la mediación interactúa o aparece como herramienta en espacios de educación informal para colar (...) esta búsqueda de sentido (...) porque educación, ya sea en la perspectiva formal o informal puede interpretarse como digerir un contenido (...) cuando entra la mediación y haces ese click es que aparece el sentido para las personas (...) se vuelve significativo y puede transformarse en aprendizaje significativo” (Entrevista 5, 2020).

Respecto a la importancia de la mediación y educación museal en los contextos crisis, se comenta que ésta busca ser una puerta de entrada al diálogo, posicionando a las artes como un medio dialógico: “invita a exhibir o a poner en la palestra ciertas tensiones que se están viviendo, y que el arte puede ser una plataforma o un medio para dialogar o poner en crisis” (Entrevista 6, 2020). Asimismo, ésta representa las transformaciones sociales en torno a la comprensión de los espacios culturales y la vinculación con sus públicos:

“es un poco la base en la que te están planteando los cambios de paradigma de las instituciones culturales en relación a los públicos o a las personas para las que tienen que estar al servicio (...) la función inicial que es como resguardar, mantener, reservar esta colección (...) empieza a estar un poco caduco en el sentido de que no que no sea importante esa función, sino que tiene que tener un espejo de la sociedad (...) si la mediación y la educación no están ahí en juego entremedio de esta misión original de los museos, de las instituciones culturales, difícil es que pueda seguir evolucionando y moviéndose en relación a lo que necesitan las personas” (Entrevista 5, 2020).

Según el equipo del AME, el contexto de crisis evidenció la necesidad de espacios de mediación y educación desde el sector público, para reflexionar sobre lo que está aconteciendo. Así, se presentan los anhelos de las/os integrantes del AME respecto a cómo debiera comprenderse la mediación y educación museal en el MNBA en razón de las transformaciones sociales actuales:

“algo súper principal dentro del museo (...) ojalá se considerara este como un paso más dentro de los procesos del museo (...) ojalá pudiéramos tener algo de participativos, que la gente pudiera involucrarse más (...) lograr que la gente sienta que le pertenece, que es una institución pública, que ellos son parte, que pueden exigir” (Entrevista 1, 2020).

5.1.2 Sobre las prácticas de mediación y educación museal implementadas

A continuación se dará cuenta de las principales prácticas de mediación y educación museal desarrolladas de manera virtual, empero, resulta necesario comenzar con algunos planteamientos respecto al trabajo realizado en el contexto de crisis sociosanitaria. Así, se plantea que el contexto posibilitó espacios de reflexión en torno al quehacer y la labor de AME, lo cual trajo aparejado una relectura de sus propias estrategias y prácticas de mediación y educación museal:

“ha obligado a que nosotros vayamos buscando más cosas, la gente sí pide cosas a través de redes sociales, pero creo que ha sido un poco más el trabajo de nosotros de pensar qué hacer porque antes era como reaccionar a la demanda (...) ha implicado también el espacio para proponer, para repensar (...) es un impulso a un ámbito de desarrollo que está (...) durmiendo en varios sentidos desde lo tecnológico hasta pensar el rol del museo, el pensar cómo trabajar con el arte con los que no están o no pueden acceder (...) tenemos que estar super conscientes de cuáles son nuestras limitaciones y en qué momento y en qué medida podemos ir achicando esas brechas” (Entrevista 4, 2020).

Asimismo, el equipo AME plantea que el contexto y la entrada forzosa al mundo virtual ha dificultado la planificación y puesta en marcha de proyectos, repercutiendo directamente en su modalidad de trabajo que se ha visto caracterizada por reacciones improvisadas e intuitivas.

5.1.2.1 En vivos o Lives

En primer lugar, se encuentra la práctica de mediación y educación museal que se observa tuvo una mayor participación de los públicos: *En vivos o Lives*, los cuales consistieron en conversaciones entre dos personas por medio de la plataforma *Instagram*, que abordaron diversas temáticas teniendo siempre presente la labor de AME en torno a establecer procesos dialógicos horizontales desde la mediación y educación museal con la diversidad de públicos del MNBA:

“ha sido lo más destacable dentro de todo de este tiempo, por lo que uno ve y percibe de la interacción con la gente, que la gente se involucra, participa (...) lo principal para nosotros es que en ese *En Vivo* haya gente comentando, haciendo preguntas, poder darles el espacio a esas preguntas, introducirlas dentro de la conversación” (Entrevista 2, 2020).

Adicionalmente, se destaca esta estrategia ya que permitió el surgimiento de un rol protagónico y posicionamiento estratégico del equipo AME a nivel MNBA en tanto fue un espacio liderado por una de las integrantes del equipo, así como también permitió la difusión transversal respecto al rol que tiene el equipo AME y sus pretensiones en torno a la mediación y educación museal, las cuales se vinculan con el desarrollo de una relación más cercana y liviana con los públicos mediante conversaciones informales en el lenguaje, permitiendo una proximidad mayor con lo que éstos quieren y piensan.

Esta estrategia posibilita una conceptualización del museo como zona de contacto y conflicto (Montero, 2012; Clifford, 1999) a partir de la cercanía e interacción con los públicos. En la misma línea, se comenta que el espacio de los *En vivos* permitió una interacción asincrónica y libre con los públicos, ya que éstos pueden revisar, comentar y participar de éstos no sólo durante la emisión en directo, sino que también cuando se acaba y se mantiene alojado en las plataformas del MNBA (*Instagram* y *YouTube*): “[los públicos] tienen un espacio, y que puede seguir o ser parte de conversaciones que antes implicaba desplazarse a un lugar (...) lo ves en el momento o lo ves cuando tú quieras (...) hay una libertad, un espacio de compartir” (Entrevista 4, 2020).

A pesar de lo anterior, se comenta que dicha estrategia requiere un mejoramiento en términos de soportes tecnológicos, ya que las plataformas empleadas presentan ciertas limitaciones que no permiten un mayor crecimiento en el alcance e interacción con los públicos del MNBA: “ojalá se pueda continuar, para eso lamentablemente vamos a necesitar que el museo se ponga las pilas con facilitarnos esa pega, quizás contar con alguna plataforma más adecuada, quizás creemos el cuento (...) esas mismas conversaciones pueden ser un podcast” (Entrevista 2, 2020).

5.1.2.2 Activaciones en redes sociales del MNBA

La práctica denominada *Activaciones en redes sociales del MNBA*, contempló dos actividades: *Fanzine en Cuarentena* y *Flash Creativo*, las cuales se caracterizaron por ser actividades desde la *mediación y educación museal virtual* con los públicos en donde se les invitó a participar de manera remota y asincrónica a partir de un taller en formato videotutoriales alojados en las plataformas virtuales del MNBA (*Instagram* y *YouTube*) que traían aparejado un breve espacio de enseñanza en torno a la práctica artística. La actividad de *Fanzine en Cuarentena* se desarrolló durante los meses de abril y mayo, en donde, por medio de publicaciones semanales en *Instagram*

se propició la participación de los públicos en la elaboración de sus propios fanzines¹⁹ con publicaciones de videos y fotos. Por su parte, la actividad de *Flash Creativo* se desarrolló durante junio, a través de publicaciones semanales en Instagram invitando a los públicos a elaborar un desafío creativo en torno a la copia y la cita a partir de una obra de la colección.

De tal manera, esta práctica se presenta como una de las instancias propicias para el desarrollo de la labor de AME en contexto de crisis sociosanitaria, dado que posibilita una conexión de mayor profundidad con los públicos, dando cabida no sólo a la entretención, sino que también al desarrollo del propio concepto de mediación y la puesta en práctica de ciertos enfoques de educación museal: “ese material es super importante en distintas instituciones porque (...) te posiciona desde qué punto tú estás viendo la educación artística y por otro lado que son herramientas que también les sirven a los docentes” (Entrevista 6, 2020). Asimismo, se sostiene que este tipo de prácticas de mediación y educación museal se constituyen como elementos clave para el trabajo con públicos desde la virtualidad:

“cuando se plantea la idea de la mediación virtual (...) estamos hablando de elaborar justamente un material digital descargable de la página que sea un librito para enseñarle a los niños o a los adultos o a un público especializado [en artes visuales] (...) una cápsula donde expliquemos la obra, como lo que estábamos hablando de incluso de Flash Creativo (...) eso es mediación virtual hoy por hoy” (Entrevista 2, 2020).

Con todo, si bien ambas prácticas se presentan como una adecuada alternativa de práctica de mediación y educación museal remota y asincrónica con los públicos, las/os integrantes de AME sostienen que éstas albergaron bajos niveles de interacción con los públicos, produciendo una desmotivación al interior del equipo. Con todo, esta afirmación podría discutirse debido a las cifras de visualización que han tenido dichos talleres en formato de videotutoriales, alcanzando promedios de 4.000 visualizaciones en *YouTube*, frente a lo cual cabe reflexionar en torno a los objetivos y expectativas que tiene el AME en términos de abordaje de públicos, teniendo en cuenta principalmente el objetivo de público a nivel nacional que buscan alcanzar.

¹⁹ Un fanzine es una revista hecha y autoeditada por aficionados a un determinado tema.

5.1.2.3 Encuentros de diálogo desde la mediación y educación museal

Desde el AME se realizaron encuentros de conversación y cooperación con otros museos, que fueron clasificados dentro de las prácticas de mediación y educación museal debido a que se comprendieron como espacios de reflexión y co-creación de significados colectivos entre las instituciones desde los mismos conceptos, en donde los públicos también pudieron interactuar por medio de las plataformas virtuales disponibles.

Primeramente, se presenta la experiencia con el Museo Nacional de Historia Natural y el Museo Histórico Nacional denominada “*Museos Nacionales: Diálogos desde el presente*”, desarrollada durante los meses de agosto, septiembre y octubre, en donde a partir de una relación de cooperación e interdisciplinariedad entre los tres museos nacionales, se desarrollaron tres instancias de mediación y educación museal virtual. Así, mediante una dinámica similar a la de una visita mediada se trabajó la colección e historias de los museos nacionales de Chile a partir de una temática distinta en cada una de las transmisiones en vivo (*YouTube* del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural), permitiéndoles a los públicos múltiples interacciones, tanto a nivel de comentarios en vivo, como también por medio de elaboración de preguntas previas a quienes estaban facilitando la actividad.

Cabe mencionar que esta práctica alberga la cualidad de ser trabajada de manera colaborativa tanto a nivel interno del AME como con los otros dos museos nacionales, lo cual representa un avance significativo al momento de comprender las instituciones culturales como entramados de redes. Asimismo, cada una de las áreas participantes tienen denominaciones distintas, en donde el MNBA incluye el concepto de mediación como parte fundamental de su quehacer, mientras que los otros dos museos comprenden dichas áreas como Área de Educación²⁰. Así, este espacio se comprendió como una instancia para posicionar el concepto de la mediación y visibilizar la importancia de dichas áreas, entendiéndose también como *áreas de trinchera*²¹.

²⁰ Cabe mencionar que el Museo Histórico Nacional modificó el nombre de su Área de Educación a Área de Educación, Mediación y Ciudadanía durante el año 2020.

²¹ Este concepto se reveló a partir de la estrategia de producción de información “observación participante”.

En segundo lugar, se presenta el laboratorio realizado por el EducaMAC²² del Museo de Arte Contemporáneo al cual fueron invitadas el área de mediación del Museo de la Solidaridad Salvador Allende y el AME del MNBA, con la finalidad de integrar miradas interdisciplinarias. Dicho laboratorio se denominó: “*Museo + Escuela: Educación Sexual Integral y Performance por EducaMAC*”, y fue realizado en la plataforma *YouTube* durante noviembre a partir de la presentación de tres experiencias ya acontecidas en cada museo, en torno a una temática seleccionada por el Museo de Arte Contemporáneo. Así, se constituye como una práctica de mediación y educación museal valiosa en el contexto, ya que posibilita la interacción entre instituciones culturales específicas: *museos de arte*.

Esta actividad dialógica desde las *áreas de trincheras* se comprende como una continuidad y afiatamiento de la red de cooperación entre instituciones culturales, entregando materialidad a la importancia y lo fructífero de trabajar la mediación y educación museal de manera colaborativa: “de haber estado prácticamente todo el 2020 hablando del tema de la pandemia y cómo nos podemos apoyar y todo lo demás, fue como el momento donde se concretó, se cristalizó ese discurso en una acción concreta” (Entrevista 2, 2020). Asimismo, presenta la característica de abrir espacios de diálogo y reflexión para con los públicos de las tres instituciones, ampliando la mirada hacia temáticas contingentes y necesarias de plantear desde estos espacios.

Finalmente, se presenta el taller colaborativo entre la Universidad de Talca y el MNBA en el marco de la Escuela de Guías Patrimoniales de dicha Universidad, el cual fue realizado a mediados de noviembre del 2020. Esta actividad se constituye como el primer taller virtual gestionado y realizado por AME en el contexto de crisis sociosanitaria, observándose una buena aceptación, participación y retroalimentación tanto de la institución colaboradora como de sus participantes, lo cual posiciona a esta estrategia de taller virtual como una de gran éxito. Para la realización del taller, el equipo AME optó por reutilizar parte de una de las actividades virtuales de *Instagram* que obtuvo una mayor repercusión y participación por parte de los públicos: el microrrelato del *Flash Creativo*. Así, el equipo AME seleccionó tres obras de la colección del MNBA para que cada participante pudiese escoger una, para luego elaborar un microrrelato en razón de la misma. Posteriormente, se les solicitó a las/os participantes que creasen el microrrelato previo al taller

²² Es la Unidad de Educación del Museo de Arte Contemporáneo.

virtual (idea metodológica extraída de un taller de EducaMAC), lo cual permitió la estimación de la cantidad de públicos, a la vez que posibilitó:

“generar un espacio de diálogo en el cual la gente ya hubiese procesado esto de conectar con la obra que hayan escogido y generar este microrrelato en base a su propia experiencia de vida, y eso claro funcionó la raja después tuvimos que pedirles que poco menos que dejaran de hablar (...) un micro éxito dentro de todas estas cosas porque era nuestra primera vez” (Entrevista 2, 2020).

5.1.2.4 Visitas mediadas virtuales

La llegada de la crisis sociosanitaria encontró al MNBA carente de herramientas virtuales básicas propias de un museo nacional, razón por la cual el AME tuvo que presionar institucionalmente para contar con algún soporte pudiese virtualizar las exposiciones que estaban en ese minuto, sin embargo, esta herramienta del *Recorrido Virtual en 360°*, estuvo disponible recién a fines del 2020, a pesar de la alta demanda por parte de los públicos.

En este sentido, si bien el AME debió sortear múltiples dificultades para realizar su actividad característica en contextos de presencialidad, se lograron realizar una serie de *visitas mediadas virtuales* a establecimientos educativos²³. Dichas visitas fueron realizadas tanto con la herramienta del *Recorrido Virtual 360°* como también con material complementario de mediación y educación museal creado por el equipo, debido a que la herramienta del *Recorrido Virtual 360* no fue suficiente para su desarrollo. Las visitas mediadas virtuales fueron llevadas a cabo por un/a integrante del equipo AME, frente a lo cual el análisis de esta práctica se basará en su entrevista y en las observaciones participantes.

Del análisis se observa que el desarrollo de esta práctica se basó en la focalización de públicos escolares, valorándose de manera positiva ya que permitió una fidelización de los mismos. Adicionalmente, se observó que si bien la herramienta de la virtualidad dificulta la creación de vínculos profundos, ésta permite una interacción de gran peso simbólico para las comunidades

²³ Los establecimientos educativos con los cuales se logró coordinar y realizar las visitas mediadas virtuales fueron el Liceo Experimental Artístico, Escuela España de Osorno, Escuela de Pedagogía en Artes de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación y Escuela Museo de la Escuela Bicentenario de Lota

educativas, ya que “siendo el bellas artes como que se transforma en un hito importante, y está el director o la directora y están como todos, llegan los apoderados, es un momento importante aunque sea virtual” (Entrevista 2, 2020). Cabe mencionar desde la perspectiva relacional de la práctica, se observó una positiva repercusión no sólo en el establecimiento de una relación entre el museo y sus públicos, sino que también al entregar altos niveles de satisfacción y justificación del quehacer en las/os integrantes de AME:

“es bacán porque es lo que más echo de menos, estar en contacto con la gente, hablar y escuchar (...) todas esas experiencias han sido buenas, positivas (...) reconfortante porque la gente queda super agradecida (...) en las reuniones no ocurre, una reunión nadie te dice <<oye gracias>> (...) estar con gente media ajena es bacán porque ellos entienden que uno está haciendo su pega, pero para ellos es un gesto súper importante” (Entrevista 2, 2020).

Respecto al espacio dialógico y horizontal que busca el museo en el desarrollo de sus prácticas, se advierte que la visita mediada virtual no lo posibilitaría a cabalidad, debido a que presenta limitaciones en torno a la aproximación física con los públicos, las percepciones sensoriales y la disposición al diálogo, a la vez que no permite una interacción con la totalidad de las/os participantes debido a limitaciones de las plataformas virtuales. Así, se evidencia la necesidad de sistematizar dichas experiencias con la finalidad de establecer un formato institucional para luego ofrecerlo a los públicos escolares y universitarios. Además, se plantea que si el equipo AME decide continuar con la realización de esta práctica, tendrán que generar una planificación mensual en donde se podrán realizar dos visitas mediadas diarias (mañana y tarde) debido a que este formato virtual requiere mayor tiempo que en presencial. Finalmente, existe una sensación de abandono hacia las visitas mediadas virtuales, frente a lo cual se plantea la necesidad de retomarlo el año 2022, ya que se espera un mayor soporte tecnológico para el equipo.

5.1.3 Aproximaciones a la mediación y educación museal virtual

Al momento de abordar esta temática con las/os integrantes de AME se observó una reticencia a la utilización de la *herramienta de la virtualidad*, debido a que se estima que produce una distancia en la relación con los públicos repercutiendo directamente en la experiencia: “por un lado no es lo ideal, porque pienso que tal vez el encontrarse como físicamente es distinto, o sea, la pantalla sí o sí te aleja, genera una distancia o una dificultad de conexión” (Entrevista 1, 2020). Asimismo,

se plantea que la virtualidad no cumpliría con los requisitos básicos para llevar a cabo la experiencia de mediación y educación:

“la virtualidad efectivamente te quita mucho de lo que es alguien (...) además siento que trabajamos con las percepciones y que no solamente la percepción visual es la que nos debería importar, en el caso de las artes visuales, sino que siento que pasa mucho con los sonidos (...) a través de mi cuerpo, los olores, el tacto, las temperaturas (...) todo me parece que es conjunto de la experiencia de asistir al museo” (Entrevista 3, 2020).

No obstante, las/os integrantes del equipo AME reconocen que la herramienta de la virtualidad presenta grandes potencialidades debido a que permite el acercamiento del museo a una mayor cantidad de públicos y propicia una mayor variedad de productos virtuales:

“ha sido super bueno para los que están super lejos de nosotros físicamente, pensando solo en el caso de nuestro museo, para esta idea de lo nacional (...) es super bueno que aunque se empiece a trabajar un poco en presencialidad no se pierda esta línea de trabajo virtual, o sea lo virtual llegó para quedarse, pero sin reemplazar lo presencial, es un complemento, es una herramienta más (...) hay cosas que cuestan más por pantalla o que no se pueden hacer necesariamente a través de la distancia pero por otro lado también hay que generar mejores productos virtuales” (Entrevista 4, 2020).

En este sentido, se comprende que *la virtualidad llegó para quedarse*, sin embargo, a pesar de que se explicitan sus potencialidades en términos de acercamiento a los públicos y acceso a contenidos, se plantea que ésta también podría ser considerada como una brecha, por lo que se vuelve a enfatizar en la importancia de comprenderla como una herramienta que debiera complementar a la mediación y educación museal presencial:

“esta pandemia y este vuelco casi que forzoso e inmediato a la virtualidad evidenció que la brecha digital en el país es igual de brutal que todas las otras brechas (...) Hay que tener cuidado en no quedarse con la idea de que porque lo estoy haciendo virtual ya estoy llegando (...) quizás la virtualidad es otra barrera y es otra frustración en sus vidas (...) hay que ser bien cuidadosos respecto a entenderlo como una herramienta, no como un fin en sí mismo, no por la choreza de tener el recorrido 360° sino que porque efectivamente puede

(...) entregarle acceso a ciertas personas (...) la virtualidad es un complemento de nuestro accionar como mediadores” (Entrevista 5, 2020).

Finalmente, se releva la importancia del tiempo en la mediación y educación museal, lo cual debe ser contemplado desde la herramienta de la virtualidad ya que si lo que se busca es generar una experiencia de reflexión y diálogo colectivo, se requiere disponer de tiempo suficiente para incorporar a los públicos. Con todo, se observa concordancia en las entrevistas respecto a que la virtualidad debiera ser comprendida como una *herramienta* más, sobretudo en razón de la necesidad de innovación y creatividad que debiera existir en la actualidad en miras a generar mejoramientos y nuevas líneas de acción en torno a los públicos y el museo, así como también entendiendo la esencia misma de la mediación y educación museal:

“lo que hace es poner en evidencia qué cosas nos faltan para mejorar, para implementar, en qué cosas todavía no hemos incursionado (...) cada mediación es distinta, no sabes cómo va a reaccionar el público o la participación que tienen los públicos pero sí siento que el hecho de utilizar plataformas digitales o las distintas posibilidades que se gestionan desde la conectividad (...) estamos en un momento donde estas tecnologías las tenemos que aprovechar” (Entrevista 6, 2020).

5.2 Relación del museo con sus públicos

“creo que nos pasó a todos un poco, estábamos acostumbrados a trabajar persona a persona, con elementos bastante más simples, y por sobre todo con el encuentro directo con la obra de arte que se fue a las pailas, o sea como que el encuentro directo con la obra de arte no estaba, el encuentro físico con las mismas personas también, que eso para nosotros era súper importante, entonces todo eso ya no estaba, era ¿cómo hacemos algo que produzca el objetivo final pero de otra manera?”

(Entrevista 4, 2020)

Se abordan a continuación los resultados del segundo objetivo específico: *“Caracterizar la relación entre el museo y sus públicos desde el Área de Mediación y Educación del Museo Nacional de Bellas Artes en el contexto de crisis sociosanitaria del año 2020”*. Primeramente, se indagó respecto a las relaciones entre el MNBA y sus públicos desde el AME, previo al contexto de crisis sociosanitaria. Luego, se examinó dicha relación en el contexto de crisis sociosanitaria.

Finalmente, se exploró en torno a las percepciones del equipo AME respecto a la relación que debiese existir con los públicos a nivel MNBA.

5.2.1 Añoranzas de presencialidad

Al momento de abordar la relación que se estableció con los públicos durante el contexto de crisis sociosanitaria, se observó de manera generalizada en las/os integrantes de AME una evocación constante a la presencialidad, lo cual responde a este recelo del equipo por trabajar desde la *herramienta de la virtualidad*. Asimismo, se plantearon reflexiones en torno a la relación entre el equipo AME y los públicos en contextos de presencialidad, en donde se establecía una interacción profunda y visceral debido al espacio que entrega una experiencia de mediación y educación museal, el cual trae aparejado la irrupción del ámbito personal y emotivo:

“como tenemos esta forma de plantearnos que tiene mucho que ver con la percepción de los públicos, con las opiniones (...) tenemos esta relación que es mucho más sincera y visceral (...) tiene que ver con el ejercicio que nosotros planteamos que es efectivamente problematizar y conversar y poner en crisis lo que resguardamos como colección, el museo mismo, la institución” (Entrevista 5, 2020).

Lo anterior sugiere que el proceso de adaptación al contexto de crisis sociosanitaria presentó altos niveles de complejidad debido a que no existían antecedentes asemejables al nivel de transformación que tendría que vivir el museo, particularmente las referentes a las vinculaciones con sus públicos. Asimismo, este proceso albergó un componente reflexivo dado el descenso en la demanda por parte de los públicos hacia AME, abriéndose la oportunidad de repensar las vinculaciones y abrir espacios a nuevas propuestas de trabajo desde el área:

“siempre hay un cierto tipo de público medio cautivo, siempre es posible de ampliar y diversificar y todo lo demás pero hay como una base con la que funcionábamos y esa misma base de personas a su vez exigía y demandaba (...) esa era la dinámica y era tanta que muchas veces nos ahogaba y nos dejaba poco espacio para lo otro (...) aquí hay una oportunidad gigante porque esa gente ya no nos demanda” (Entrevista 4, 2020).

Con todo, se remarca la importancia de la dimensión emocional y sensorial en las experiencias de mediación y educación museal, componente que de una manera u otra se vería mermado en las

experiencias desde la virtualidad, producto de la relación más lejana e impersonal que se genera por medio de las pantallas, llegando incluso a niveles de saturación digital.

5.2.2 La relación desde la virtualidad

A continuación se analiza el despliegue de la relación entre el MNBA y sus públicos desde el AME en el contexto de crisis sociosanitaria y la consecuente utilización de la herramienta de la virtualidad para establecer y sostener dicha relación.

5.2.2.1 Nuevos alcances, lenguajes y dinámicas

Del análisis se observa que las posibilidades y potencialidades que entrega la *herramienta de la virtualidad* para el desarrollo de la labor de AME tienen directa relación con generar un mayor alcance de públicos y entregar nuevas experiencias desde lo virtual: “alcanzar gente que no esté en Santiago (...) poder llegar a gente en regiones, yo creo que eso es algo nuevo y también pensándolo así como una posibilidad para el futuro, poder hacer visitas virtuales (...) llegar más lejos” (Entrevista 1, 2020). De igual modo, se aprecia que el equipo AME ha tenido que idear estrategias de atracción para sus públicos, entendiendo tanto el contexto de masificación de contenidos virtuales, como también la diversidad de públicos del museo:

“ha sido una etapa muy desde el encantamiento siento yo, como de qué manera nosotros podemos ofrecer, o sea, entendiendo un poco como esta especie de marketing cultural, de que en realidad se habla de la diversidad de públicos, que trabajamos con distintos públicos, y sectorizados, y que para cada público se necesitan ciertos requerimientos o especificaciones” (Entrevista 6, 2020).

Por otra parte y, teniendo en consideración que el contexto de crisis sociosanitaria dificultó el desarrollo de una relación dialógica y horizontal con los públicos -una de las características principales de la labor del AME- se produjo una transformación en los lenguajes empleados al momento de desarrollar una experiencia de mediación y educación museal en las plataformas virtuales, en donde las corporalidades quedan en segundo plano y lo primordial es lo visual y discursivo, pudiendo existir nuevas formas de comunicación:

“hay un lenguaje que es super distinto que es abordar lo de la virtualidad, de cómo sería esta experiencia si estamos en *Zoom* e intentamos hablar, pero por otro lado internet tiene como toda la accesibilidad, qué mecanismos podemos usar para que al menos esta experiencia virtual pueda ser más lúdica, más interesante (...) es parte también de ver cómo hoy en día tenemos que solventar lo que estamos viviendo, y que parte de eso es esta problemática desde la conectividad o desde el interés también de la gente de querer involucrarse en actividades de mediación” (Entrevista 6, 2020).

En tal sentido, se comprende que la característica principal del equipo AME, que es el desarrollo de procesos dialógicos y horizontales con los públicos, se logró adaptar desde nuevos lenguajes. Ejemplo de ello son las prácticas de mediación y educación museal de los *En vivos*, *Activaciones en redes sociales del MNBA* o *Encuentros de diálogo desde la mediación y educación museal*, las cuales posibilitaron la interacción y consecuente visibilización de los públicos del MNBA. Al respecto, cabe mencionar esta nueva arista de posibilidad de prácticas de mediación que entrega la virtualidad en torno a la integración de los públicos a nivel museal:

“Son instancias realmente donde estamos hablando de integrar a la comunidad, de acciones comunitarias, pero más que nada que tenga que ver con darle mayor visibilidad a lo que piensan las personas (...) se ha generado un espacio para mayor debate o mayor conversación” (Entrevista 6, 2020).

Por su parte, se plantea que el contexto de crisis sociosanitaria establece diversos filtros de vinculación con públicos. Primeramente se encuentra la virtualidad que presenta la dificultad de una interacción lejana y de escaso diálogo con las personas, luego se observa que el contexto también repercutió en una modificación en cuanto a los públicos que ya se encontraban fidelizados (principalmente el público escolar) y, finalmente, se presenta la problemática de las limitaciones tecnológicas y técnicas que ha tenido el equipo AME. Lo anterior,

“ha hecho evidente la necesidad de estar pendientes de varios flancos al final, porque ya no nos podíamos como quedar con la idea de que iba mucha gente porque efectivamente teníamos números altos de visitas (...) se evidenció más que nuestra misión como museo nacional tenía que estar acompañada de esfuerzos que fueran hacia (...) tratar de crear vínculos ahora a través de un medio virtual” (Entrevista 5, 2020).

Adicionalmente, existen miradas dentro del AME que plantean que el trabajo ha sido complejo debido a las herramientas virtuales que el MNBA tiene disponibles (*Instagram, Facebook y YouTube*), a la vez que se tiene consciencia de las limitaciones de acceso a internet que pueden tener algunos públicos, lo cual se presenta como una brecha:

“algunos podrían criticar o cuestionar el hecho de que la gran mayoría de las actividades o gestos hayan sido en *Instagram* (...) pero bueno, como que el mundo, podríamos decirlo así, se volcó a esa plataforma también porque cuando se habla de digital yo no sé qué tantas otras digitalizaciones se hablan más allá quizás del *Facebook* (...) *YouTube* me parece que es (...) quizás más transversal entre comillas, pero cada uno con sus limitantes (...) partiendo de la base que no todo el mundo tiene acceso a internet (...) hemos hecho lo que ha estado al alcance” (Entrevista 2, 2020).

Con todo, se denota nuevamente que si bien existen voluntades de innovación y exploración en torno a la mediación y educación museal virtual, la institución del MNBA presenta ciertas barreras y limitaciones a la base que inhiben las vertientes creativas del AME, lo cual repercute directamente en la exploración de la vinculación que se establece con los públicos:

“¿Qué será la mediación virtual? ¿Cómo es la mediación en un contexto de pandemia? Ya, puede ser algo más experimental como lo están proponiendo los chiquillos del MAC, esta cosa como más de la performance (...) debiéramos ir para allá, pero primero hay que resolver lo básico y lo básico es tener la cosita descargable en la página, el sticker en el WhatsApp (...) entonces ahí el museo, nosotros mismos no hemos podido resolverlo y creo que estamos bastante al debe en ese vínculo con las personas” (Entrevista 2, 2020).

5.2.2.2 Pérdidas, necesidades y evidencias

Teniendo en consideración el cambio radical en las dinámicas de relación entre los públicos y el MNBA desde el AME, se plantea la existencia de una sensación generalizada de haber abandonado y/o perdido a sus públicos producto de la lejanía física e imposibilidad de contacto directo: “desde la perspectiva de la interacción directamente con los públicos creo que ha sido como el desafío más importante y el que al mismo tiempo hemos tenido como no sé si atrasado pero que nos ha costado más alcanzar” (Entrevista 5, 2020). Así, se observa que la relación con

éstos se ha visto en detrimento frente a lo que se había logrado avanzar en los procesos previos al contexto de crisis sociosanitaria:

“estamos super al debe con el público, como que pasamos de un extremo a otro (...) siento que hemos dejado un poco de lado a los públicos en pandemia, o más bien, que como la primera parte yo insisto en que fue super reactiva (...) tratamos de sacar herramientas que fuesen útiles y que fuesen de acompañamiento en una primera etapa, pero creo que sí nos falta obviamente el haber trabajado visitas virtuales, lo del famoso recorrido 360 que también hubiese sido súper importante poder llevarlo a cabo desde tal vez lo más temprano de la pandemia” (Entrevista 3, 2020).

En lo particular, se sostiene que se produjo un abandono hacia los públicos que estaban mayormente fidelizados (públicos escolares), lo cual se explica por la carencia de herramientas virtuales acordes a sus realidades, como es el caso de un recorrido virtual por el MNBA, como por decisiones de priorización internas a nivel AME, que optaron por desarrollar prácticas de mediación y educación museal para público general y dejar un tanto de lado las prácticas más bien educativas y/o focalizadas que se podrían haber desarrollado²⁴:

“hay un público que es el más fiel de hecho, que es el público de las comunidades escolares, ya sean estudiantes mismos como profesores, y con ellos no estamos casi trabajando (...) el tema de las visitas 360 que yo creo que si estuviese ya desde septiembre (...) tendríamos una agenda bastante copada de visitas, como un poco similar a lo que hacíamos antes, que dicho sea de paso siempre ha sido nuestro fuerte, queramos o no queramos es quien nos demanda (...) y bueno las instancias educativas, de educación universitaria también (...) más de la mitad de los correos que llegan preguntando por visitas virtuales también preguntan aprovechando si hay material pedagógico para descargar o que podamos enviar para que los profesores puedan trabajar con sus estudiantes, eso no lo hemos hecho (...) creo que una de las pegas que igual como que el contexto nos exige” (Entrevista 2, 2020).

²⁴ Si bien no existió una focalización explícita en los públicos escolares, sí se dió inicio al desarrollo de algunas estrategias, tal es el caso de las “*Cápsulas audiovisuales*” y el material para el “*Recorrido 360°*”

Al momento de comprender las razones de este abandono de públicos y su consecuente pérdida de relación con el MNBA, se observa nuevamente la barrera de la virtualidad, ya que ésta no lograría asegurar la accesibilidad universal. Adicionalmente, se presenta el argumento de un desconocimiento de la composición de sus públicos, lo cual responde a una carencia a nivel institucional en términos de estudios de públicos, sistematización de experiencias de mediación y educación museal, entre otras. De tal manera, se hace patente la necesidad de levantar estudios:

“tenemos tantos públicos, tan diversos (...) con la pandemia yo siento que hemos dejado un poco de lado a los públicos que no han podido conectarse de manera virtual (...) nos han fallado las estrategias para poder seguir en contacto con los adultos mayores (...) Nuestros públicos estaban muy agrupados de acuerdo a las actividades que hacíamos (...) teníamos ese esquema más o menos de relacionarnos con las personas y ahora en la pandemia como dejamos de hacer visitas, dejamos de hacer cursos y talleres (...) no sabemos bien a quién estamos llegando” (Entrevista 1, 2020).

Por otro lado, se plantea una problemática a nivel interno en torno a la focalización de actividades en función del tipo de público, ya que si bien se han desarrollado y experimentado con diversas actividades, éstas no han logrado ser del todo fructíferas producto de un escaso estudio previo sobre el impacto que podría llegar a tener:

“no nos hemos quedado con propuestas pero tampoco hemos podido pulir esas propuestas para que tengan mayor impacto (...) o nos estamos quedando sin ideas o no estamos como mejorando esas ideas precisamente para ir indagando en cómo llegamos o quizás focalizando las instancias de los grupos” (Entrevista 2, 2020).

Finalmente, se plantea que si bien AME es el encargado directo de la vinculación con públicos, existe una sensación generalizada sobre que a nivel MNBA no se les valora desde su relevancia institucional y relacional, dejándolos de lado en espacios claves para la gestión y desarrollo museal: “nosotros debiésemos también tal vez pesado más, eso también siento, que el área de mediación siempre tiene que pesar más porque finalmente es el público el que está siendo directamente (...) beneficiado” (Entrevista 3, 2020). De tal manera, el aporte significativo que realiza AME no lograría ser del todo valorado a nivel museal:

“si bien nuestro museo tiene una colección importante que obviamente debe ser investigada, conservada y difundida (...) eso es una cuestión un poco más rígida, lo de los públicos lo hace más dinámico y flexible, y también le da vida a este otro elemento que es la colección, entonces esto va a quedar igual; creo que el aporte y la distinción que hace el área de mediación con respecto a los públicos es que los públicos se van a notar cuando se haga historia de estas colecciones” (Entrevista 3, 2020).

Con todo, se observa una necesidad imperiosa de ampliar dicha responsabilidad de vinculación con públicos a nivel museal, debido a que se requiere una transformación en términos de rol social del museo e imbricación con las comunidades y públicos.

“lo único que cabe pensar es que la gente en verdad se tome los espacios (...) no vamos a ser nosotros los que dirijamos eso (...) como tenemos la mochila grande de ser una institución de carácter nacional y con todo ese rollo tan elitista, es difícil que ocurra de manera natural que la comunidad venga a pedirnos un espacio para juntarse (...) a nosotros los únicos que nos van a pedir el espacio va a ser la sociedad de artistas (...) entonces hasta que no podamos de verdad ser un espacio que se entienda como público y ciudadano (...) nosotros a lo más vamos a poder hacer pequeños gestos con grupos pequeños (...) Creo que el impacto debiera ser de nivel nacional por lo menos, y ahí hay una brecha importante (...) la mediación juega o puede jugar un papel importante y el museo debe cumplir una función importante” (Entrevista 2, 2020).

5.2.3 Hacia una relación con los públicos desde el MNBA

Siguiendo lo anterior, el MNBA debiera disponer de mejores implementos para que la relación con sus públicos sea fluida, especialmente teniendo en consideración que el alcance que tiene AME en su relación con los públicos lo determina el alcance que tienen otras áreas, en este caso el Área de Comunicaciones: “hemos hecho lo que está a nuestro alcance, que básicamente es lo que comunicaciones puede alcanzar y que es el *Instagram*, no más que eso, *Facebook* como réplica (...) es lo que hay como se dice” (Entrevista 2, 2020). Adicionalmente, se plantea la necesidad del trabajo con públicos a nivel museal, ya que se observa que hasta el momento, es AME quien trabaja directamente con los públicos, mientras que las otras áreas tienden a

encapsular sus reflexiones en sí mismas, elaborando contenido que presenta dificultades de comprensión para el público general:

“el paso que le falta a nuestros compañeros y compañeras es hacer simple esto para que la gente sí pueda llegar, entonces más allá de nosotros estemos ahí eventualmente haciendo nuestro mejor esfuerzo para que la gente pueda digerir esos contenidos (...) si el museo partiera de la base de que nuestros colegas hicieran su pega también pensando en el público general, haciendo quizás un lenguaje más amigable (...) por ahora esa preocupación no existe, no está o aunque quizás nuestros compañeros y compañeras tengan consciencia de aquello, no se hace mucho por cambiarlo y está recayendo todo en nosotros (...) a ratos eso nos conviene o nos favorece pero a la larga es algo que tiene que ser asumido por todo el museo” (Entrevista 2, 2020).

En tal sentido, se busca un replanteamiento desde las bases del MNBA, es decir, repensar la estructura institucional transformándola hacia una que tenga como objetivo la vinculación con los diversos públicos y comunidades del museo. Así, al no considerarse la vinculación con públicos como una tarea a nivel museal, se producen múltiples dificultades de acercamiento del MNBA a las personas y una carga laboral mayor en el AME:

“está AME que trabaja con públicos pero también tienes prensa que igual trabaja con los públicos o también la parte de curaduría (...) y desde AME se trabaja, pero nuevamente entendiendo cómo deberían funcionar las áreas de mediación que sí, estamos hablando del contexto educativo de las actividades y los programas que uno normalmente realiza, muchas veces como que el área de mediación termina haciendo otras cosas que están quizás un poco más ligadas a producción (...) creo que ese es un poco también como delegar pero por otro lado también entender que al final es el museo en general el que trabaja con públicos, no solamente un área que está destinada” (Entrevista 6, 2020).

Adicionalmente, en las entrevistas realizadas se plantean ciertas reflexiones en torno a la necesidad de desarrollar estrategias de vinculación con públicos y con otras instituciones a nivel MNBA, con la finalidad de alcanzar un mayor número de públicos por medio de un trabajo a nivel museal que posicione al MNBA como referente artístico-cultural a nivel nacional:

“es difícil llegar a esa otra cantidad de personas, si es que no existen cosas más potentes, como eventualmente que el museo, no nosotros, el museo se vincule (...) por ejemplo a través de radios (...) el museo podría estar presente en todo el territorio a través de radios locales, si quisiera, yo creo que eso no cuesta, lo que cuesta es gestionarlo (...) si existieran esos vínculos podríamos simplificarnos la vida y hacer cuentacuentos, relatos, narración de obras, etc.” (Entrevista 2, 2020).

5.3 Redes de cooperación

“Quiero creer que el ser humano también se adapta a todo, no solamente por las teorías darwinianas sino que también porque en verdad así es la vida, pero quiero creer más en que va a ser como una cuestión más como (...) Kropotkin que como Darwin, y que haya más apoyo mutuo y que haya una cuestión mucho más colectiva que individualista y aplastar al otro y ganarle al otro porque soy más fuerte, sino que efectivamente tengamos más visión con respecto a las otras personas que no son como nosotros”
(Entrevista 3, 2020)

En esta sección se abordan los resultados del tercer objetivo específico: *“Explorar las redes de cooperación internas y externas del Área de Mediación y Educación del Museo Nacional de Bellas Artes en el contexto de crisis sociosanitaria del año 2020”*, sustentado en el análisis de tres redes de cooperación: redes de cooperación interna en el equipo AME, redes de cooperación entre equipos del MNBA y redes de cooperación externas a la institución MNBA.

Del análisis se observa que la crisis sociosanitaria impactó bruscamente en la forma de organización, desarrollo y ejecución de las actividades, lo que se expresó fundamentalmente en la escasa capacidad de planificación en contextos de crisis tanto a nivel AME como MNBA: “el proceso pandemia fue como un balde de agua fría (...) no hubo ninguna planificación (...) de pensar o dimensionar que esto podía ser largo y que había que estructurar una nueva forma de hacer el trabajo” (Entrevista 4, 2020). Asimismo, para los/as entrevistados/as el contexto de crisis permitió la emergencia de nuevas alternativas de desarrollo del AME, en función del desplazamiento de las prioridades y requerimientos, lo cual repercutió de manera positiva en el establecimiento y fortalecimiento de diversas redes de cooperación:

“la pandemia nos ha dado la opción (...) de trabajar cosas que teníamos más pendientes, y que por el día a día de estar efectivamente con el público físicamente en el museo se nos iba más el tiempo (...) poder retomar y poder pensar mucho más las cosas creo que ha sido una de las características positivas de la pandemia para el equipo de nosotros, y también poder llevar a cabo proyectos con otros equipos” (Entrevista 3, 2020).

5.3.1 Redes de cooperación interna en el equipo del AME

En términos generales, el trabajo interno de AME se evalúa positivamente debido a que lograron desarrollar la labor de manera amplia, generando diversas actividades y cooperaciones con diversas instituciones, a la vez que pudieron establecer horarios y medios de comunicación efectivos que permitieron la continuidad del trabajo a pesar del contexto: “hemos logrado hacer muchas cosas (...) trabajar en estas condiciones es algo muy difícil y de una u otra manera hemos logrado hacerlo, hemos logrado establecer un calendario, juntarnos, estar como en permanente comunicación (...) estamos todos enchufados” (Entrevista 1, 2020). Al respecto, cabe mencionar que durante el segundo semestre del año 2020 en pleno contexto de crisis sociosanitaria, algunas/os integrantes del equipo AME participaron de capacitaciones en miras a mejorar sus prácticas y servicios a los públicos y las comunidades. Estas capacitaciones fueron tres: inglés, lengua de señas chilena y derechos humanos, las cuales posicionan al equipo AME con una mayor cantidad de herramientas y habilidades para el trabajo con públicos.

Continuando con el análisis, se observa que el sello de la improvisación e intuición que tiene la mediación y educación museal del AME se trasladó también a su organización y planificación interna, en el sentido de que durante el contexto de crisis sociosanitaria ellas/os exploraron diversos mecanismos de trabajo. Si bien existe esta arista positiva desde la intuición, las/os integrantes del equipo AME plantean que la organización interna del equipo se vio afectada al tener que sortear un modo de trabajo distinto al habitual, que requirió altos niveles de planificación y organización interna: “ha sido super complejo en la organización, por ejemplo de la cantidad de acciones que se tienen que ir trabajando de manera paralela (...) abarcar el tiempo versus lo que piden y lo que demanda la institución” (Entrevista 6, 2020). De tal forma, se observa que a medida que avanzó el año, los públicos y otras instituciones culturales comenzaron a demandar productos

al AME, lo cual por un lado evidenció la importancia institucional del AME, así como también las múltiples carencias tecnológicas que presentan:

“las demandas externas (...) o los deseos de hacer cosas fueron aumentando porque al principio había cero demanda (...) pero llegó un minuto en que todos querían reuniones, retomar cosas, quizás un poco también este urgimiento por justificar la existencia (...) todo se transformó en virtual de un momento a otro (...) empezó a haber como una presión sobre el equipo bastante grande (...) se ha hecho un buen trabajo con lo que se tiene porque las herramientas para trabajar no son tan buenas” (Entrevista 4, 2020).

Por su parte, se observa que aquellas problemáticas en términos de organización y planificación interna tuvieron repercusiones directas en las relaciones interpersonales de las/os integrantes de AME debido a ciertas carencias de herramientas para el trabajo en equipo, junto con dificultades en términos de comunicación y evaluación interna:

“ha sido bien sobre la marcha (...) también nos pasó que (...) la coordinadora se fue con licencia, entonces quedamos un poco desorganizados y tuvimos conflictos (...) nos fuimos como dividiendo las tareas o tomando tareas de acuerdo a lo que nos sentíamos más cómodos, y de alguna manera, tal vez no todos estuvieron muy contentos con esas tareas o tal vez algunos se sintieron sobrepasados, y sí, creo que faltó comunicación (...) ir evaluándonos también dentro de lo que estábamos haciendo cada uno o cómo nos sentíamos” (Entrevista 1, 2020).

Por otro lado, se observó a nivel de equipo un ejercicio constante de búsqueda de legitimación y validación externa en torno al posicionamiento del concepto y la práctica de la mediación como eje fundamental en su quehacer profesional, lo cual produjo un desgaste interno al no encontrar una total satisfacción en la percepción externa de AME:

“tenemos un rollo como más bien como equipo de que en el fondo se entienda que lo que hacemos es mediación y que quede un poco de manifiesto eso en las cosas que hacemos (...) eso también es como un poco algo que nos caracteriza que en el fondo estamos haciendo la pega para afuera y para dentro (...) es algo que vamos como arrastrando hace rato” (Entrevista 1, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior, se comprende de mejor manera que el equipo del AME tuviera dentro de sus prioridades la necesidad de elaborar un documento *-Declaración de Principios-* que explicita su forma de trabajo, líneas de acción y el cómo comprenden la mediación y educación museal, frente a lo cual si bien hubo bastante interés en elaborarlo, no se constituyó como temática relevante al momento de planificar y sistematizar el quehacer, por lo cual se denotan las dificultades internas de concretar necesidades tangibles del equipo:

“todavía tenemos como tarea o desafío por ejemplo escribir el statement del área, que son cosas que también se están arrastrando hace tiempo y que debimos haber aprovechado este tiempo (...) siento que queda mucho en conversaciones, y eso siento que también es como una debilidad del equipo en general es que somos muy buenos para conversar sobre los temas pero muy poco prácticos (...) nunca anotamos nada, o si lo anotamos después ahí queda y lo volvemos a retomar después (...) estamos siempre yendo hacia atrás” (Entrevista 1, 2020).

Finalmente, se plantea de manera transversal la necesidad de desarrollar un claustro de AME, el cual es comprendido como una instancia de evaluación, planificación y coordinación interna del equipo a término de cada año, en pos de un buscar el mejoramiento del desempeño en un eventual segundo año en contexto de crisis sociosanitaria:

“ojalá podamos como equipo tener un mes (...) de claustro y pudiéramos analizar estas situaciones, ver las capacidades técnicas que tenemos de aquí para el próximo año, para que ojalá el 2021 no ocurra lo mismo que nos ocurrió ahora, o sea yo igual entiendo que este año ha sido bien experimental y que todo el mundo está como adaptándose pero ya el 2021 deberíamos ya estar adaptados” (Entrevista 2, 2020)

5.3.2 Redes de cooperación entre áreas del MNBA

En términos generales, se plantea que el contexto de crisis sociosanitaria ha posibilitado la emergencia de una mayor interacción entre los equipos del MNBA, desarrollando así mayores redes de cooperación entre áreas: “el contexto pandemia creo que ha ayudado un poco porque nos ha forzado también a relacionarnos con otras áreas” (Entrevista 1, 2020). A modo de ejemplo, se pueden mencionar las siguientes experiencias de trabajo entre áreas: *Somos Museo*, *Viajeras* y los *En vivos del MNBA*.

Si bien se observó un incremento de cooperatividad entre las áreas del MNBA, se denotan ciertas características institucionales intrínsecas que de alguna manera repercutieron directamente en las relaciones interpersonales establecidas entre las/os trabajadoras/es de cada área. Lo anterior, debido a que se plantea que el trabajo entre áreas del MNBA presenta dos cualidades que inhiben las posibilidades de trabajo horizontal y participativo entre las mismas:

“es deficiente, insuficiente, muy feudalista (...) hay otra característica que puede sonar positiva pero creo que está ahí como entremedio, que es muy personalista y eso yo lo encuentro muy malo porque efectivamente si esas personas se van (...) esas actividades o esas inquietudes no existirían dentro del museo, eso en lo negativo, en lo positivo es que afortunadamente sí existen, que aunque no tengan una permanencia o más bien tengan una permanencia incierta por lo menos ya existieron” (Entrevista 3, 2020).

De tal manera, se plantea la necesidad de un trabajo mancomunado a nivel museal, ya que se observa que “falta todavía como delegar ciertas cosas que un área debería hacerse cargo, que otra no, como quizás una distinción más participativa desde las áreas o desde la propia dirección (...) ahí falta todavía como esa comunicación (...) más integral” (Entrevista 6, 2020). En la misma línea, se sostiene que “las áreas tienen que tender a ser un poquito más abiertas, no cerrarse tanto ya que eso da justamente super buenos resultados” (Entrevista 4, 2020). Así, el contexto de crisis sociosanitaria posibilitó el establecimiento y fortalecimiento de redes de cooperación entre algunas de las áreas del MNBA:

“se hicieron o se hacen esfuerzos por romper un poco lo que ha sido una dinámica que tenía a las áreas bastante distanciadas en el trabajo presencial (...) la virtualidad la llevó a ser posible, quizás se empatizaron algunas relaciones que ya existían (...) y que por las circunstancias virtuales tuvieron o se necesitaron más personas o también se reconoció la capacidad que teníamos nosotros (...) de ser un aporte” (Entrevista 5, 2020).

Respecto a los aciertos en las redes de cooperación con otras áreas del MNBA, a modo de ejemplo se presenta la instancia de capacitación dictada por la Defensoría de la Niñez y gestionada por el equipo AME, en donde se desarrolló un espacio de diálogo plural respecto a experiencias con públicos, logrando posicionar la necesidad de trabajos colaborativos a nivel MNBA y, particularmente, visibilizando el interés que tiene AME en cooperar con más áreas:

“lo de la Defensoría de la Niñez, yo creo que ese podría llamarse como uno de los grandes éxitos de relacionarse con otras áreas porque si bien no éramos nosotros los relatores, sí dimos un puntapié inicial con esta presentación que hicimos en relación nuestra área y las cooperaciones (...) ha evidenciado que nosotros también tenemos esta intención de relacionarnos con el resto de las áreas o de las áreas que estén más involucradas en atención de públicos y más interesada en estos temas (...) se evidencia un poco que tiene que haber voluntad de ambas partes” (Entrevista 5, 2020).

Por otro lado, existe una sensación generalizada en el equipo AME de una percepción externa que simplifica su quehacer, el sentido de que no se comprenden como un agente igualmente valioso que los otros agentes del MNBA: “siento que a ratos también se nos simplifica de alguna manera o se nos reduce, como que nuestra pega fuera siempre con el público no especializado, y no es tan así tampoco, aunque quizás es el mayoritario” (Entrevista 2, 2020). En la misma línea, se sostiene que las otras áreas que, de alguna manera, trabajan con públicos, tendrían ciertas carencias en términos de estrategias de vinculación que repercuten directamente en la percepción que se tiene del trabajo de AME:

“hay cosas por ejemplo que se trabajaron con públicos con las que yo no estaba muy de acuerdo que se manejaron a través de las redes sociales, por ejemplo estas como láminas para colorear (...) muy superficial y muy como kit de emergencia (...) además incluso desprestigian un poco el trabajo que nosotros venimos haciendo un poco más concienzudamente” (Entrevista 3, 2020).

En línea con lo anterior, se plantea la necesidad del desarrollo de una independencia del AME, debido a que existe una sensación generalizada respecto a la presencia y ocurrencia de múltiples trabas institucionales que inhiben un correcto funcionamiento del área, ya sea desde una perspectiva material (dificultades en soportes tecnológicos) como también desde una perspectiva teórica (la no comprensión del rol del equipo AME). Así, surge nuevamente la necesidad de realizar una *Declaración de Principios del AME* que explicita su labor como área del MNBA, con la finalidad de establecer un marco de acuerdo interno que posibiliten una mayor legitimación del equipo y, al mismo tiempo los posicionen de mejor manera al realizar cooperaciones con otras áreas y/o instituciones culturales: “esta declaración de principios que todavía está pendiente (...) es

necesario que exista para que este tipo de cooperaciones o encuentros sean efectivos, saber lo que esperan de nosotros y que esperamos nosotros de las otras instituciones” (Entrevista 5, 2020).

Con todo, es interesante analizar desde una mirada integral las transformaciones que han ocurrido en el MNBA, ya que se observa un desplazamiento de las inquietudes y prioridades museales, en donde los públicos y las comunidades van, poco a poco, tomando una relevancia fundamental en la estructura institucional:

“el museo está viviendo también una revisión crítica super importante, muy experimental, y tal vez una de las más importantes desde la época de Antúnez (...) nos está tocando aprender cómo se trabaja con distintas personas o personas que están en distintos momentos de adquisición de nuevas experiencias” (Entrevista 3, 2020)

5.3.3 Redes de cooperación externas al MNBA

Se analizan a continuación las redes de cooperación del AME establecidas con instituciones externas al MNBA, entre las cuales destacan: Museo Nacional de Historia Natural, Museo Histórico Nacional, Museo de Arte Contemporáneo, Museo de la Solidaridad Salvador Allende, Defensoría de la Niñez, Acción Deborde, Centro de Extensión, Red de Mediación Artística, Barrio Arte, LAB Museos, Universidad de Talca, diversos programas como Explora, SEA, etc. Al respecto, cabe mencionar que dichas instancias de cooperación se propiciaron tanto por el AME como también por intereses de las otras instituciones en trabajar con el equipo.

Se observa que las redes de cooperación con instituciones externas al MNBA fueron un acierto que posibilitó la crisis sociosanitaria, permitiendo tanto la exploración de nuevas dinámicas de trabajo y la puerta de entrada a la interdisciplina, como también entregando un espacio de reflexión respecto al quehacer del AME y su visibilización externa al MNBA:

“ha evidenciado que tenemos que dedicar cierto tiempo y recursos a estas cosas que estaban un poco dejadas de lado por estar trabajando en la maquinaria constante de atención de grupos que se da en la presencialidad, como lo que yo te comentaba de la declaración de principios, o sea yo creo que si no se hubieran dado estas cooperaciones (...) no nos habríamos preocupado de tenerla (...) Lo mismo con las cooperaciones que hemos tenido con el Museo de la Solidaridad, Centex, que también nos sirvió o nos está

sirviendo para plantearnos cuáles son las posibilidades de los trabajos con los públicos, cómo lo hacen ellos desde un museo que es completamente diferente a nosotros, que no tiene la misma aura, que no tiene la misma función, que no tiene el mismo enfoque jerárquico, que no funciona de la misma manera porque no es del Estado, y cómo han logrado crear esta comunidad que habita el museo” (Entrevista 5, 2020).

En línea con lo comentado, se observa nuevamente esta comparación con el trabajo de AME en un contexto presencial al plantearse que gracias a la virtualización de los procesos y experiencias, junto con el descenso de carga laboral en materia de visitas mediadas o actividades presenciales, se posibilitó la emergencia y continuidad de múltiples cooperaciones:

“nos hemos podido juntar con otras instituciones que tal vez no nos habríamos juntado en el contexto presencial; uno porque en el trabajo presencial sí nos pasaba que estábamos como muy absortos en nuestro quehacer (...) o también porque ahora es mucho más fácil juntarse (...) creo que nos fuimos un poco en volá y tal vez como que nos entusiasmamos demasiado, y en ese sentido creo que, como que nos auto cargamos mucho de actividades o reuniones o vínculos con otras instituciones” (Entrevista 1, 2020).

Por su parte, se vuelve a enfatizar la importancia de las planificaciones especialmente al momento de establecer redes de cooperación, debido a que al estar trabajando desde diversas aristas se requiere cierto nivel de conocimiento interpersonal y organización interna: “las redes de cooperación siempre ameritan cierto grado de conocerse mutuamente y también de planificación” (Entrevista 5, 2020). De tal manera, se denota tanto la preocupación por realizar planificaciones anuales que permitan un desarrollo fluido de los procesos cooperativos, a la vez que se observa una comprensión cabal de la importancia de las cooperaciones para el crecimiento institucional y del área:

“la idea es ahora crear vinculaciones con otros museos regionales, museos de especialidad, y yo creo que ahí podríamos ir asociándonos a estos espacios que ya conocen a sus públicos, que no es este gran público nacional que es un poco abrumador sino que ya los puedes ir focalizando, encontrando y cooperando con otros espacios” (Entrevista 5, 2020)

Es menester puntualizar respecto a las redes de cooperación que se han establecido entre las áreas de mediación y educación museal, ya que se evidencia en mayor medida la necesidad de

cooperación entre dichos equipos producto de la similitud de contextos y percepciones externas en los que se desenvuelven:

“estamos más o menos un poco la mayoría en las mismas paradas (...) y tenemos más o menos las mismas dificultades como que pasa que las áreas de mediación <<oh sí son super importantes>> pero a la hora de elaborar ciertas estrategias del museo no son consideradas (...) hay una cuestión también como de valoración de nuestra pega” (Entrevista 3, 2020).

Al respecto, se observa una sensación de compañerismo y admiración hacia las otras áreas de mediación y educación, debido a que se comprenden relevantes en su quehacer desde la creatividad e innovación, particularmente en el contexto de crisis sociosanitaria que requiere de una reflexión transversal, la cual debe ser facilitada desde dichos equipos.

“el ingenio y la creatividad que han tenido las distintas áreas de mediación en este contexto ha sido super complejo, cómo hoy en día nos enfrentamos a la virtualidad (...) generar didácticas de mediación o dispositivos de mediación que no sea por una plataforma *Zoom* (...) cómo la gente está respondiendo a estas actividades (...) por un lado una serie de interrogantes que se han tenido que saber solventar pero por otro lado que deja más en evidencia de que necesitamos espacios educacionales en el sector público o instancias educativas para reflexionar” (Entrevista 6, 2020).

De tal manera, las cooperaciones entre equipos de mediación y educación de diversas instituciones posibilitan nuevas oportunidades y acciones para desarrollar los procesos de mediación y educación museal, junto con constituirse como un espacio de reflexión del ámbito y quehacer profesional de dichas/os mediadoras/es y/o educadoras/es:

“todo ha sido un proceso como de enseñanza (...) ha habido una retroalimentación muy bonita entre las áreas educativas (...) buscar nuevas propuestas de vincularnos donde efectivamente la sociedad esté involucrada como agentes activos, no como meros espectadores (...) Es un momento donde se puede generar muchas herramientas, muchos aprendizajes (...) los encuentros que se han hecho también en torno a la mediación, instancias que también han sido necesarias para los agentes culturales, para hablar desde la mediación (...) desde la validación del ámbito profesional, la precarización que muchos

han tenido (...) es un momento para hablar, comunicar, debatir, compartir, intercambiar conocimientos, experiencias, compartir referencias” (Entrevista 6, 2020).

Teniendo en cuenta los planteamientos de Becker (2008) respecto a que un mundo del arte es una red establecida de vínculos cooperativos entre las/os participantes en donde la interacción regular es lo que define la existencia de dicho mundo, es posible establecer que el MNBA como institución cultural se encuentra dentro del *mundo de las artes visuales*, cumpliendo un rol específico dentro de la cadena productiva de dicho mundo, el cual corresponde a la difusión y circulación artística. Así, el museo alberga una diversidad de actores y actrices, generando así una red de vínculos cooperativos que brinda mayor soporte a la institucionalidad cultural y que la inserta a partir de su rol en el mundo de las artes visuales.

Con todo, a partir de las observaciones participantes y las entrevistas realizadas, se revela el interés generalizado por parte del equipo AME en abrir las redes de cooperación a disciplinas que se han visto alejadas de los espacios museales. Así, se propone la creación de redes de cooperación desde la interdisciplina y el trabajo cooperativo debido a una necesidad de crecimiento institucional:

“tenemos que ir creciendo como institución y que haya espacio [a la interdisciplina] (...) me gustó mucho también ver como otras dinámicas de trabajo bastante más eficientes desde las metodologías de la investigación por ejemplo, más concretas, y distintas, cómo también enriquecemos el trabajo con estas miradas que no eran un poco de los mismos (...) es bueno que haya matices, y esos matices se dan por otras formaciones, por otras experiencias y ahí creo que el rol de la sociología (...) además que todas las herramientas de la sociología ayudan para muchos ámbitos, o sea más allá de un estudio de público o entregar un estudio o un documento (...) el trabajo a diario que se puede hacer es enorme” (Entrevista 4, 2020).

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.

La presente investigación, de tipo exploratoria, tuvo por objetivo *analizar las estrategias de mediación y educación museal del Museo Nacional de Bellas Artes desplegadas en el contexto de crisis sociosanitaria desde marzo a diciembre del 2020*. El análisis se realizó en torno a las siguientes dimensiones del objeto de estudio: prácticas de mediación y educación museal, relación de los públicos y el museo, y redes de cooperación.

En líneas generales, el despliegue de las estrategias mediación y educación museal del museo en el período estudiado se caracterizó por su *complejidad* en términos de la insuficiencia en torno a los soportes tecnológicos, herramientas virtuales y capacidades humanas y, por su carácter de *experimentalidad* en términos de las estrategias empleadas y la imprecisión respecto del rol y/o la forma de habitar el rol de la mediación y educación museal. Ambas características intencionaron el rediseño de su quehacer y el replanteamiento de sus dinámicas en miras a sostener su vigencia y otorgar relevancia a su labor en el contexto de crisis sociosanitaria, destacando la constante búsqueda de legitimación de su labor tanto interna como externa. Lo anterior implicó, además, la visibilización de la necesidad de contar con una *Declaración de Principios* que pusiera un marco esclarecedor del devenir teórico-práctico del área. Seguidamente, y dando respuesta a la necesidad del equipo de ampliar el espectro de influencia o impacto de sus actividades, reflexiones y vinculaciones (con públicos y con otros agentes culturales), surgieron diversas redes de cooperación que reforzaron su identidad, brindando justificación a su existencia, posicionando al área como un área estratégica al interior MNBA.

Respecto a *las prácticas de mediación y educación museal implementadas por el AME del MNBA* se observó una constante exploración de la definición y reafirmación de su labor tanto a nivel interno, expresado en las múltiples miradas del quehacer -relevando la mediación por sobre la educación- como a nivel externo, expresado en la permanente búsqueda de legitimación de su trabajo. Se distinguieron, además, cuatro prácticas de mediación y educación museal virtual implementadas en el contexto de crisis sociosanitaria, *En vivos o Lives; Activaciones en redes sociales del MNBA; Encuentros de diálogo desde la mediación y educación museal; y Visitas mediadas virtuales*. Estas prácticas son comprendidas como territorios de exploración desde la autodenominada *área de trinchera*, la cual a partir de su adaptación a los nuevos lenguajes y estrategias desde la virtualidad, logra cimentar un trabajo reflexivo y atingente al contexto que da

continuidad a los procesos de democratización de estos espacios culturales aportando a la creación de procesos dialógicos y horizontales a través de las artes. Lo anterior viene a reafirmar el rol de los museos en tiempos de crisis como herramienta fundamental para que la humanidad pueda reinventarse, reconocerse y conformar un nuevo tejido social desde una reconfiguración de la participación cultural a espacios virtuales, asumiendo una nueva relación para mantener o reconectarse con los públicos. Al respecto, a partir del trabajo realizado por el AME, se avanza en la comprensión del MNBA como una *zona de contacto y conflicto* (Montero, 2012; Clifford, 1999) que, desde la herramienta de la virtualidad, entrega a los públicos la posibilidad de diálogo y discusión abierta a través de las artes, pudiendo asimismo redefinir su quehacer en función de los múltiples conceptos, relaciones y posiciones que se generen en dicho espacio, dando paso a la generación de nuevas formas culturales de comprensión de los museos. Con todo, si bien se observó una exploración desde la virtualidad, el equipo del AME manifestó una persistente resistencia en razón a las múltiples pérdidas asociadas al contacto directo y profundo con los públicos y sus propios bagajes culturales.

Por su parte, y en concordancia con lo planteado por Heinich (2003), las/os mediadores/as del AME ejercen un rol de operadores de transformaciones sociales a microescala abriendo nuevas formas de pensar las relaciones entre los públicos, las artes y las instituciones (Peters, 2019), a partir del desarrollo de las estrategias de mediación y educación museal levantadas por el equipo. Así, se avanza nuevamente en la comprensión del MNBA como una zona de contacto y conflicto (Montero, 2012; Clifford, 1999), especialmente teniendo en cuenta su condición de espacio público, a la vez que se observan ciertas semejanzas con los discursos del arte de Mörsch (2009) deconstructivo y transformador. A modo de ejemplo se puede mencionar la experiencia de *“Museos Nacionales: Diálogos desde el presente”*, que instó a la reflexión crítica en los públicos respecto a la fundación de los museos nacionales en el siglo XIX, a través del desarrollo de un diálogo virtual entre las áreas de mediación y educación de las tres instituciones involucradas. La virtualidad se comprende entonces como una herramienta más dentro del quehacer del AME, y no como un fin en sí mismo capaz de desplazar las prácticas de mediación y educación presenciales, avanzando hacia una hibridación de estrategias.

En este sentido, se confirma en parte importante la primera hipótesis planteada *“Las prácticas de mediación y educación museal serán adaptaciones de las mismas lógicas presenciales a formatos*

virtuales, continuando con la labor de AME en torno a la promoción del diálogo desde las artes. Asimismo, se explorarán nuevas estrategias en el mundo virtual que ayudarán a una democratización de las artes y la masificación de la participación cultural en museos”, puesto que si bien se adaptaron las prácticas presenciales a la virtualidad y se exploraron nuevas prácticas para una mayor democratización del espacio, el impacto en términos de masificación de la participación cultural fue relativamente escaso, en razón del campo de incidencia que logró abarcar el AME para con los públicos del museo.

Ahora bien, y en la perspectiva de *caracterizar la relación entre el museo y sus públicos desde el AME del MNBA*, se puede señalar que ésta se vio expuesta a múltiples variaciones que deben ser analizadas en su contexto. En coherencia con lo que plantea Hennion (2010) al comprenderse el gusto como un comportamiento social, se despliega una pluralidad de diferenciaciones en la relación que los públicos establecen con las obras y las instituciones, relación que a su vez se ve *mediada por la herramienta de la virtualidad* entregando un nuevo marco de acción contextual en la crisis, permitiendo comprender que los procesos de construcción de estas relaciones se expresan de manera diversa en tanto dependen no solo de las disposiciones de cada público, sino también del devenir contextual e institucional de la relación. De tal forma, frente a procesos de mediación y educación museal mediados por la herramienta de la virtualidad, caracterizados por el distanciamiento físico, la relación de los públicos con el museo se vio deteriorada, aun cuando al ser una relación contextual mediada por las/os integrantes del equipo del AME, ésta tuvo múltiples expresiones conforme el curso de acción que tomaron las estrategias.

En efecto, tanto desde la observación participante como en la realización de las entrevistas en profundidad, la evocación respecto de la presencialidad en la relación con los públicos se manifiesta de manera permanente, ello va aparejado con un discurso de relativa distancia al trabajo con y desde la herramienta de la virtualidad. Lo anterior se entiende como una respuesta a las múltiples *pérdidas* que simboliza la virtualidad en términos de la distancia corporal y la relación lejana e impersonal que se genera ante de la imposibilidad de contacto presencial. De este modo, la adaptación de la relación con los públicos en el mundo virtual mostró altos niveles de complejidad conjugándose varios elementos; de una parte las aprehensiones de las/os integrantes del equipo en torno a la virtualidad, la disminución de la demanda de productos y actividades por parte de los públicos y una pérdida de relación con ciertos públicos que ya se encontraban

fidelizados (como es el caso de los públicos escolares). En este sentido, se aprecia una respuesta reactiva del equipo que reacciona a la demanda de los públicos de una manera poco focalizada, sin contar con lineamientos organizacionales que orienten su accionar. Finalmente, y considerando que la institución no dispuso de los soportes tecnológicos requeridos (el Recorrido Virtual 360° estuvo disponible a fines del 2020) ni entregó las capacitaciones pertinentes para el fluido desarrollo de la relación con los públicos se plantea la existencia de una problemática basal en la relación con los públicos desde la virtualidad.

De otra parte, destacan aspectos positivos de la relación con los públicos del MNBA entre ellos la posibilidad de llegar a una mayor cantidad de públicos, dando cumplimiento a la misión del MNBA en su dimensión nacional, a la vez que permite la exploración de nuevas estrategias de mediación y educación museal desde la virtualidad que dan cabida a la discusión y al diálogo. Ejemplo de lo anterior son los *En vivos o Lives* donde, a partir de una conversación vía Instagram, los públicos tienen la posibilidad de interactuar, aportar y disentir en el devenir de las temáticas planteadas, a la vez que se posibilita la visibilización de la importancia de los públicos en el desarrollo de las actividades museales. En suma, la herramienta de la virtualidad presenta una dualidad en su valoración, de una parte se evalúa positivamente en tanto permite un mayor alcance de públicos y una diversificación de las estrategias de mediación y educación museal, y de otra se evidencian las brechas de acceso digital, de conectividad en la población rural y de analfabetismo digital, particularmente en la población de adultos mayores.

Desde otra arista, las/os integrantes del equipo del AME arguyen que la responsabilidad de relación con los públicos debiese extenderse a todas las áreas del MNBA, buscando una transformación institucional que ponga al centro del quehacer museal a los públicos, es decir, integrando a los públicos en el entramado del mundo de las artes visuales (Becker, 2008). Asimismo, se evidencia la necesidad de disponer de estudios de públicos y sistematización de experiencias asociadas que permitan contar con insumos y orientaciones para una adecuada focalización de las estrategias de acercamiento y fidelización para con los públicos. Por último, y considerando que la virtualidad forzosa ocasionó una masificación y sobreproducción de contenidos virtuales y una consecuente sensación de competencia entre las instituciones y agentes culturales, el equipo del AME se vio envuelto en un proceso de reflexión interna que sentó las

bases para dar inicio una red de cooperación entre dichos espacios, forjando alianzas estratégicas con el potencial impacto en los públicos y el consiguiente aporte a la democratización cultural.

En coherencia con lo anterior y respecto de la segunda hipótesis planteada “*La relación entre el museo y sus públicos desde el AME tendrá un devenir fluido en su diálogo, continuando con sus múltiples actividades e interlocuciones con la diversidad de públicos que tiene el MNBA. Así, se trasladarán las visitas mediadas al formato virtual a partir de un correcto soporte tecnológico que se le brindará al área*”, se puede afirmar que no se comprueba dado que los soportes tecnológicos dispuestos al AME fueron escasos y estuvieron disponibles de manera tardía, repercutiendo directamente en la vinculación con los públicos y dificultando la fluidez del diálogo que entrega una experiencia de mediación y educación museal en tanto sólo logró desarrollarse a fines del año 2020, y a partir de la generación de redes de cooperación que entregaron al AME nuevas plataformas y mecanismos de acercamiento a los públicos.

Respecto al objetivo específico asociado a *explorar las redes de cooperación internas y externas del AME del MNBA*, el impacto de la crisis sociosanitaria en las formas de organización, desarrollo y ejecución de la labor del AME, si bien remece la estructura interna del área, también brinda la posibilidad de que se manifiesten alternativas de vinculación, como antesala a nuevas y diversas redes de cooperación dando paso al segundo momento de la cronología del AME ya mencionado. Si bien las redes de cooperación interna del AME presentaron ciertas tensiones a nivel organizacional, lograron promover un trabajo desde la mediación y educación museal a través de un conjunto de acciones, y posibilitaron un avance significativo en el posicionamiento de los conceptos de la mediación y educación museal en sus esferas de incidencia museal.

Desde la perspectiva de las redes de cooperación entre áreas del MNBA, se puede afirmar que el contexto de crisis facilitó el desarrollo de vínculos entre ellas, implementándose nuevas experiencias de trabajo entre áreas que aportaron una mayor comprensión del rol del equipo del AME en el MNBA. Un ejemplo de ello es la experiencia de trabajo con la Defensoría de la Niñez donde el AME tuvo la oportunidad de abrir el diálogo respecto a la importancia del abordaje de los públicos hacia las otras áreas del museo. A pesar de lo anterior, se sostiene el desafío de ampliar la comprensión del rol del AME y superar la creencia de que los públicos son responsabilidad única de este equipo.

Por su parte, en relación con las redes de cooperación externas se observa una imbricación contextual del AME que se expresa tanto a nivel de sus reflexiones en torno a la necesidad de ampliar sus incidencias, como a nivel del replanteamiento de sus dinámicas desde la activación de vínculos con otras instituciones culturales. Las redes de cooperación externas se despliegan en una dimensión *emblemática* y en una dimensión *espontánea*. Las primeras, se cristalizan en la experiencia con los museos nacionales que presentan en su individualidad y conjunto una gran carga simbólica, mientras que las segundas se basan en los vínculos personales y trayectorias de las/os integrantes de AME, como es el caso de la experiencia con Acción Deborde, que se sustentó en los vínculos profesionales en torno a la mediación y educación museal, potenciando la creatividad y posicionamiento del AME.

En complemento y a partir de la comprensión del arte como una acción colectiva (Becker, 2008), el despliegue de las diversas redes de cooperación del AME da paso al entendimiento del MNBA -en su rol de resguardo, conservación, activación, difusión, circulación y generación de contenidos de artes visuales- como parte integrante del mundo de las artes visuales, espacio que puede verse modificado en el tiempo, pero que es capaz de mantener sus lógicas internas de interés hacia el acercamiento de las artes a los públicos y de las artes como medio de diálogo para la transformación social (Morsch, 2009). De tal manera, al comprender que cada mundo del arte es una red de producción y distribución generada a partir de convenciones, movilización de recursos y cooperación entre actores, es posible sostener que desde el museo, a través del AME, se inició un nuevo camino de posicionamiento en el ámbito de la cultura, desarrollando redes cooperativas particulares que lo acerca y/o aleja de otras instituciones debido a sus semejanzas y/o diferencias. Así, a modo de ejemplo, se evalúa positivamente tanto la cooperación con otros equipos de mediación y educación museal, como con las otras áreas del museo que buscan acercar la institución a los públicos. Con todo, el interés del AME busca situar su horizonte transformador en la apropiación institucional por parte de los públicos, superando el mero acercamiento de la institución hacia éstos.

De tal forma, se verifica parcialmente la tercera hipótesis planteada que señala “*Las redes de cooperación de AME se extenderán y fortalecerán en función de su posición estratégica como museo nacional en la estructura de la institucionalidad cultural, desarrollando un engranaje de soporte frente a la crisis sociosanitaria. Asimismo, estas redes de cooperación serán lideradas*

por AME debido a la envergadura del MNBA". Si bien el equipo del AME logró desarrollar un importante abanico de cooperaciones que posicionaron al área en el marco de una red de instituciones y agentes culturales dedicados a la mediación y educación museal, ello se logró de manera significativa gracias a las redes de cooperación levantadas desde la propia AME y/o como consecuencia de la invitación que otros espacios culturales generaron, más que al posicionamiento estratégico previo del MNBA en la estructura de la institucionalidad cultural.

Con todo, se observa que la crisis sociosanitaria generó una oportunidad forzosa de transformación del mundo de las artes visuales reposicionando los objetivos de las instituciones culturales en función de la búsqueda de su relevancia y aportes a la sociedad. Destacan en esta línea los siguientes hallazgos: 1) Se visibilizan las brechas de acceso digital y consecuentes desigualdades en el mundo de las culturas y las artes, junto al surgimiento de nuevas tensiones asociadas a la masificación del acceso y el aumento en participación cultural en el mundo virtual, 2) A raíz del contexto, el desarrollo de públicos en las instituciones culturales adquiere particular relevancia para profundizar la senda de construcción de una democracia cultural, buscando el posicionamiento en el centro de los debates museales para superar el mero acceso y producir conocimiento en conjunto a los públicos desde su rol de agentes culturales, 3) Las estrategias de mediación y educación dinamizan los procesos de democratización cultural desde una múltiple labor asociada a la búsqueda de su definición, sus exploraciones en las formas y las problematizaciones que instaura a nivel interno y externo de las instituciones, 4) Se debe avanzar en estrategias asociativas entre las instituciones culturales que permitan el tránsito desde las redes de cooperación circunstanciales o fragmentadas observadas en el 2020 a redes de cooperación institucionales y programáticas, posibilitando así el surgimiento de comunidades de aprendizaje continuo en el mundo de las artes visuales, 5) El tránsito de la incertidumbre debe desarrollarse en función de aprender de la inestabilidad, buscando el rol social de los museos en la creación de espacios de diálogo y deliberación, entendiendo en particular a los museos nacionales como espacios públicos y agentes sociales en los tiempos de crisis y transformación

En diciembre del año 2020 el Área de Estudios de la Subdirección Nacional de Museos publicó los resultados de su investigación titulada "Museos en cuarentena: Prácticas de conexión con los públicos", la cual sistematizó la información sobre acciones digitales de museos del país y que buscó "dar cuenta de cómo los museos han sostenido su rol social durante este periodo y entregar

una perspectiva de los principales aciertos y desafíos del trabajo a distancia” (SNM, 2020, p.6). Algunas de sus principales conclusiones dicen relación con que el periodo de cuarentenas afectó el quehacer de los museos (presencial y digital), transformando las condiciones de trabajo y las perspectivas de la labor museal, a la vez que se identificaron cuatro tipos de acciones digitales: difusión de productos digitales nuevos, difusión de productos digitales existentes, adaptación de productos digitales y generación de actividades digitales en vivo. En tal sentido, el periodo de cuarentenas trajo consigo un aumento de las acciones digitales de museos, a la vez que una mayor importancia de ciertas áreas museales, y la aparición de nuevas problemáticas, debido a que la mayoría de los productos y actividades digitales se levantaron desde las áreas de comunicaciones, mediación y dirección de museos, lo cual implicó tanto una concentración de la carga laboral de dichas áreas como también el reconocimiento de su trabajo.

De tal forma, a modo de conclusión de dicha investigación se plantea que “los museos requieren un engranaje más complejo para abordar los desafíos de la conexión digital con los públicos y, así, poder proyectar la labor de los museos del siglo XXI” (Ídem, p.85). Es importante mencionar este estudio debido a que complementa la presente investigación a partir de una mirada general de los museos en Chile, sin embargo, denota la importancia de realizar un abordaje específico de ciertos procesos internos que diversifican la investigación en temáticas museales, como lo es el caso de las estrategias de mediación y educación museal desplegadas durante la crisis sociosanitaria.

Cabe mencionar que una potencial limitación de la presente investigación refiere al diseño muestral puesto que, en tanto estudio de caso, se focalizó en solo un equipo de mediación y educación museal, con los probables sesgos de información que pudieran presentarse. Sin embargo, y siguiendo a Martínez (2006), es importante comprender que la riqueza del estudio de caso radica en que permite el abordaje de un fenómeno específico en su entorno real, dando cabida a la comprensión de las múltiples dinámicas y variables de dicho contexto, por lo que se justifica la selección de la muestra.

De otra parte y en relación con las posibles líneas de investigación que puedan derivar del presente estudio se proponen la profesionalización de la labor de mediación y educación museal y las trayectorias de descubrimiento e identificación del rol de las/os mediadores/as. En el primer caso, se plantea un análisis de la perspectiva institucional de creación de un campo laboral y de

legitimación institucional de la labor mientras que, en el segundo caso, al constatarse ciertas dificultades en las/os integrantes de AME para definir su labor en el MNBA, donde plantean que el camino para llegar a su práctica de mediación fue azarosa y no direccionada, se propone un análisis de la perspectiva identitaria de su labor en mediación y educación museal.

En conclusión, se espera que esta investigación constituya un aporte a la visibilización y valoración de las áreas de mediación y educación tanto en el MNBA, como en las diversas instituciones culturales de Chile, ofreciendo una mirada contextual y crítica frente a su quehacer esencial, particularmente en contextos de crisis, desde la valoración de su potencial reflexivo y transformador para el entramado social. Asimismo, mostrar la contribución de estas áreas en la construcción de puentes de comunicación y proximidad con los públicos, aportando así a la democratización cultural y al tejido social desde el fortalecimiento de los vínculos y modalidades de relación que se observa avanzarán hacia una hibridación de lo presencial y virtual.

BIBLIOGRAFÍA.

Alonso, L. (1995). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Capítulo 8: Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. España: Síntesis.

Antoine, C. (2009). Audiencias y consumo cultural en Chile. ¿Tópico o justificación de un modelo de democratización de la cultura: 1990-2005?. V ENECULT Quinto Encuentro de Estudios Multidisciplinares em Cultura. Salvador de Bahía, Brasil.

Azócar, M. (2007). A treinta y cinco años de la mesa redonda de Santiago. Recuperado de: http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_991.pdf

Becker, H. (2008). Los mundos del arte: Sociología del trabajo artístico. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

Benavente, J. & Larraín, J. (2016). Ministerio de las Culturas: Análisis de diseño institucional. Estudios Públicos, 144 (primavera 2016), 111-154.

Bourdieu, P. (1995). Una invitación a la sociología reflexiva. Editorial Grijalbo: México.

Bourdieu, P. (2000). Poder, derecho y clases sociales. Editorial Desclée de Brouwer: Bilbao.

Cavalcanti, R & Facuse, M. (2019). Museo y revuelta: Repercusiones del estallido social en las instituciones de la cultura en Chile. En: Gaspar, F.; Jarpa, G. (Eds), *Los Futuros Imaginados* (144-151). Santiago: Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo.

Canales, M. (Coord.) (2006). Metodologías de Investigación Social. Introducción a los oficios. LOM: Santiago.

Cea, M. (2017). El sendero de la institucionalidad cultural chilena: cambios y continuidades. Estudios Públicos 145. pp 103-132. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/317019773>

Clifford, J. (1999), Los Museos como Zonas de Contacto. En: Itinerarios Transculturales. Gesida: Barcelona. pp: 233-271.

CNCA (2014). Herramientas para la gestión cultural local. Mediación artística. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Gobierno de Chile. Recuperado de: <http://www.redcultura.cl/uploads/contenidos/f1391e789451683395fdd72bf9b3bff9.pdf>

CNCA (2017). Encuesta Nacional de Participación Cultural. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Gobierno de Chile.

CNCA (2017). Política Nacional de Cultura 2017-2022. Cultura y Desarrollo Humano: Derechos y Territorio. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Gobierno de Chile.

CNCA (2017). Política Nacional de las Artes de la Visualidad. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Gobierno de Chile.

Cubillos, M. (2016). Formación de públicos para las artes: Estudio de caso de la Membresía de Profesores de la Unidad de Educación del Centro Gabriela Mistral GAM. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile.

DIBAM (2018). Política Nacional de Museos. Mejores museos para un Chile mejor. Subdirección Nacional de Museos. Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.

Esquenazi, J. (2003). Sociologie des publics. Paris: La Découverte.

Facuse, M. (2010). Sociología del arte y América Latina: Notas para un encuentro posible. *Universum* (Talca), 25(1), 74-82. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762010000100006>

Guasch, O. (1996). Observación participante. Cuadernos Metodológicos 20. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

Heinich, N. (1998). Ce que l'art fait à la sociologie. Paris, Les Editions de Minuit.

Heinich, N. (2003). La Sociología del Arte. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

Hennion, A. (2010). Gustos musicales: de una sociología de la mediación a una pragmática del gusto. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación* XVII (34): 25-33

Hernández, F. (2020). Pandemia y museos ¿Llegó el momento de la transformación?. *Revista Nierika* 19, Año 10 (pp. 173-178). DOI: 10.48102/nierika.v10i19.49

IBRAM (2012). Mesa redonda sobre la importancia y el desarrollo de los museos en el mundo contemporáneo. Revista Museum, 1973. Instituto Brasileño de Museos. Programa de Ibermuseos. José do Nascimento Junior, Alan Trampe, Paula Assunção dos Santos (Organización). Brasília.

ICOM (2017). Consejo Internacional de Museos (ICOM). Modificados y adoptados por la asamblea general extraordinaria, el 9 de junio de 2017 (París, Francia). Recuperado de: https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/2017_ICOM_Statutes_SP_01.pdf

ICOM (2020). Informe: Museos, profesionales de los museos y COVID-19: resultados de la encuesta. Consejo Internacional de Museos (ICOM). Recuperado de: <https://icom.museum/es/covid-19/encuestas-y-datos/survey-museums-and-museum-professionals>

Lahire, B. (2004). El hombre plural. Los resortes de la acción. Barcelona: Paidós.

Lahire, B. (2005). El trabajo sociológico de Pierre Bourdieu: deudas y críticas. Buenos Aires: Siglo XXI.

MINCAP (s.f.). Antecedentes e hitos del proceso. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Gobierno de Chile. Recuperado de: <https://www.cultura.gob.cl/ministerio/antecedentes-e-hitos-del-proceso/>

Menz, V. & Muñoz, A. (2012). Recepción y comprensión de las artes visuales contemporáneas en Santiago de Chile. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago.

MNBA (2015). Aula y Museo. Museo Nacional de Bellas Artes.

MNBA (2019). Documentos. Área de Mediación y Educación. Museo Nacional de Bellas Artes

Montero, J. R. (2015). Kunstcoop: Experiencias de mediación artística en Alemania. Arte, individuo y sociedad, 27 (3), 375-393.

Montero, J. R. (2012). Experiencias de mediación crítica y trabajo en red en museos: de las políticas de acceso a las políticas en red. Revista Museos de la Subdirección de Museos de Chile, (31), 74-85.

- Moreno, A. (2016). La mediación artística: Arte para la transformación social, la inclusión social y el desarrollo comunitario. RES, Revista de Educación Social. Número 25. Madrid: Octaedro.
- Mörsch, C. (2009). En una encrucijada de cuatro discursos. En: *Contradecirse a una misma: Museos y mediación educativa crítica. Experiencias y reflexiones desde las educadoras de la documenta 12.*
- Panozzo, A. (2019). La recepción en los museos. Exploraciones de los estudios de visitantes en los museos argentinos. Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación, 0(139), 311-326. Recuperado de: <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i139.3385>
- Passeron, J. (2003). *Consommation et réception de la culture. La démocratisation des publics.* En Donnat, Olivier y Tolila, Paul (Dir), *Le(s) Public(s) de la culture: politiques publiques et équipements culturels* (pp.361-390). Paris: Presses de Sciences Po.
- Passeron, J. (2011). El razonamiento sociológico. El espacio comparativo de las pruebas sociológicas. España: Siglo XXI.
- Péquignot, B. (2009). *Sociologie des arts.* París: Armand Colin.
- Péquignot, B. (2011). Sociología y mediación cultural. En Silva, M.I. y Negrón, B. (Eds). *Políticas Culturales: contingencias y desafíos* (pp.87-39).
- Peters, T. (2019). ¿Qué es la mediación artística? Un estado del arte de un debate en curso. Córima, *Revista de Investigación en Gestión Cultural*, 4(6).
- Pratt, Maria Louise (1992), *Imperial Eyes: Studies in Travel Writing and Transculturation.* London: Routledge.
- RMA (2018). Red de Mediación Artística. Equipo ASOMA. Recuperado de: <http://www.redmediacionartistica.cl/>
- Sánchez, R. (2013). La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados. En Tarrés M. (Coord) “Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social” (98-124). FLACSO-México.

SNM, (2020). Museos en cuarentena: Prácticas de conexión con los públicos. Santiago de Chile: Área de Estudios, Subdirección Nacional de Museos, Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Recuperado de: https://www.museoschile.gob.cl/628/articles-98553_archivo_01.pdf

SNPC (2018). Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. Gobierno de Chile. Recuperado de: <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/portal/Secciones/Quienes-somos/>

Silva, M. (2012). La importancia de la mediación cultural. Revista PAT, Patrimonio Cultural, de la DIBAM, Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos. N°53.

Squella, A. (2017). Cultura, Estado y sociedad plural. Observatorio Cultural, 33: 28-37

UNESCO. (2015). Recomendación relativa a la protección y promoción de los museos y sus colecciones, su diversidad y su función en la sociedad. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado de: <http://www.iber museos.org/recursos/documentos/recomendacion-unesco-relativa-a-la-proteccion-y-promocion-de-los-museos-y-colecciones-su-diversidad-y-su-funcion-en-la-sociedad/>

UNESCO. (2020). Museos en el mundo frente al COVID-19. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373530>

Valles, M. (1997). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis.

Valles, P. (12 de junio de 2020). Fernando Pérez Oyarzún, director del Museo Nacional de Bellas Artes: La cultura no es un tema sola para cuando estamos bien económicamente. La Tercera. Recuperado de: <https://www.latercera.com/culto/2020/06/12/fernando-perez-oyarzun-director-del-museo-nacional-de-bellas-artes-la-cultura-no-es-un-tema-solo-para-cuando-estamos-bien-economicamente/>

Verón, E. (2013). La semiosis social: Ideas, momentos, interpretaciones. Buenos Aires: Paidós.