

VI Congreso de Educación Museos y Patrimonio “calidad, equidad e inclusión: el aporte desde la educación no formal”

Sub tema: Calidad de educación en los espacios no formales

Categoría: Experiencia

Institución: Museo de la Solidaridad Salvador Allende

Alma Molina Carvajal y Scarlettte Sánchez

**Actividades de mediación en el MSSA: generando experiencias de calidad a través de procesos de evaluación y participación.**

Con la creación del Área de Públicos en el Museo de la Solidaridad Salvador Allende el año 2012, se comenzó un trabajo para crear e implementar un programa educativo sistemático, el cual se desarrolló con la colaboración de un grupo de guías voluntarios, quienes en su mayoría no tenían experiencia en este tipo de trabajo, pero con los cuales se generaron instancias de reflexión y aprendizaje colaborativo que permitieron detectar las primeras problemáticas y dificultades presentes en los procesos de educación en el Museo.

A partir de esta primera experiencia se comenzó un modo de trabajo que se ha traducido en una política dentro del área, la cual buscamos exponer. En ella se han privilegiado actividades y acciones que apuntan a una constante mejora, con criterios de calidad que se articulan desde la reflexión en torno a la misión y el rol educativo del Museo, y que involucran procesos de creación y evaluación constante, en el que participa el equipo del área en conjunto, así como los participantes de las actividades del Museo.

De este modo, a partir de las problemáticas detectadas el 2012, se generaron instancias de discusión con el equipo de gestión del Museo en el que se evaluaron las características, potencialidades, dificultades museológicas y museográficas del espacio, los principios, visiones y objetivos tanto del Museo como el Área Públicos en específico, arrojando un diagnóstico base<sup>1</sup> frente al cual se generó un plan de trabajo.

Uno de los principales puntos de este diagnóstico, referente a la necesidad de profesionalización del área, permitió la creación del Equipo de Mediación, cuyo nombre refleja una apuesta por un trabajo colaborativo en el que mediadores y encargados participan activamente de todas las labores relacionadas con la creación, gestión, ejecución y evaluación de las actividades para públicos. Este

---

<sup>1</sup> El detalle se puede encontrar en Molina, Sánchez, Fernández (2013)

equipo se conformó en marzo del 2013 con tres profesionales estables y remunerados, creciendo el 2015 a cuatro profesionales, más una estudiante en práctica.

Una de las primeras acciones del equipo de mediación fue sistematizar y establecer parámetros, enfoques y definiciones generales que dieran sustento a las actividades educativas. Para esto se rescataron los principios fundacionales del MSSA, en el que se plantea el arte como un acto político y en el cual el Museo se dispone como un espacio al servicio del pueblo y su lucha contrahegemónica<sup>2</sup>. En ese sentido, en un plano contemporáneo, el museo se entiende como un dispositivo cuya misión es servir de impulsor y plataforma a los discursos críticos, los cuales a su vez deben estar a disposición de la ciudadanía. En base a esto, el rol educativo del MSSA debe apuntar a un objetivo distinto al tradicional que básicamente reproduce y transmite contenidos, discursos ya validados, y en el que cómo describe Lauro Zavala (2006) “(1) el museo es un apoyo que complementa la educación formal; (2) el objetivo de la visita es la obtención de conocimientos; (3) lo esencial de una exposición es su contenido; (...) (6) la experiencia educativa se produce al ofrecer al visitante una representación del mundo clara y convincente; (7) la experiencia educativa durante la visita se reduce a la visión y el pensamiento; (8) la experiencia educativa se apoya en la autoridad de los expertos” (p.8)

También en base a este posicionamiento, los criterios de calidad del programa educativo se redefinieron, apoyándose fuertemente en la concepción de que el Museo no es una extensión del aula, sino un espacio diferente con sus propias potencialidades y desafíos, los cuales, sumado al diagnóstico del 2012 que arrojaba diversas dificultades a la hora de diseñar actividades educativas en función del Currículum Nacional, llevó a tomar un camino en el que se dejaron de lado los Planes y Programas como ejes de contenido, y las didácticas escolares como modos de transmisión, apostando por generar otro tipo de vínculos con profesores y estudiantes, y midiendo la calidad en base a parámetros situados que se construyeron desde los principios del MSSA y en coherencia con el rol educativo que se persigue.

---

<sup>2</sup> “Los artistas no pueden mirar con indiferencia que sus pinturas, esculturas, sus creaciones sean monopolizados para el goce estético de coleccionistas privilegiados que las pueden comprar; al contrario aspiran a que estén allí donde su acceso al público sea el más amplio y las condiciones de apreciación las más fáciles. Aspiran también a que sus obras no se queden confinadas en el área metropolitana de los países ricos y adelantados del hemisferio nor-occidental, sino que en profusión lleguen a las grandes áreas desprivilegiadas del tercer mundo. Chile es representativo de todo ese mundo subdesarrollado y, en su sagrada revolución contra la submisión, pretende ofrecer las condiciones, las mejores para tornarse en un centro cultural auténtico al servicio de su pueblo y de los pueblos hermanos de América Latina. Comité Internacional de Solidaridad Artística por Chile. Declaración Necesaria, Santiago noviembre 1971” en Museo de la Solidaridad Salvador Allende (2014)

Este rol educativo, a partir del 2013, se inscribe entonces dentro del marco de lo que Zavala (2006) ha denominado “Paradigma emergente de la educación museográfica”<sup>3</sup> o dentro del enfoque de la pedagogía y la museología crítica en la que “el museo se entiende así como un espacio para la interpretación y la negociación de conocimientos (...) tratando de romper, en este caso, con el modelo de democratización vertical de la cultura” [Para lo cual la labor educativa es la de] “cuestionar el canon museístico y las narrativas hegemónicas, desmitificar los contenidos vinculados con nociones de prestigio y de poder y posibilitar que los visitantes construyan interpretaciones alternativas y tan valiosas como las que se proponen desde la institución, especialmente sobre contenidos relacionados con problemas de raza, género y clase social” (Padró 2005, citado en Arriaga, 2011, p.19)

Así el objetivo general del área se establece como el de propiciar la reflexión crítica en torno a la institución museal, el lenguaje visual y el contexto histórico social, para lo cual el enfoque metodológico se centra en los principios de la Mediación Artística<sup>4</sup> ya que permite poner en cuestión ciertos elementos establecidos a priori por parte de la visión dominante, equiparando la posición del individuo frente a la obra, la institución y/o el artista, así como visualizar las estructuras, significados y las relaciones de poder entre estos mismos elementos. Para esto el diálogo constituye la principal herramienta de mediación, ya que permite relevar la multiplicidad de miradas y la complejización de los fenómenos, a lo que se sumó un enfoque transformativo en el que los participantes puedan crear o transformar los elementos involucrados en la mediación, para lo cual son importantes los aportes colectivos y el trabajo colaborativo.

De este modo desde el 2013 se establecieron tres metodologías de mediación que han permitido generar actividades para grupos organizados, flexibles y adaptables a las necesidades específicas de los públicos que visitan el MSSA, a la vez que se articulan con los principales ejes temáticos del

---

<sup>3</sup> “ (1) el museo ofrece una experiencia educativa independiente de la educación formal; (2) el objetivo de la visita es múltiple y distinto en cada experiencia concreta; (3) lo esencial de una exposición es el diálogo que se produce entre el contexto del visitante y la experiencia de visita; (5) el museo debe dar cabida a la subjetividad y la intersubjetividad; (7) la experiencia educativa durante la visita involucra las emociones y las sensaciones corporales; (8) la experiencia educativa se apoya en la participación activa del visitante ”. (p.8)

<sup>4</sup> La mediación artística es entendida aquí en base a la definición de la Asociación de Mediación Cultural de Francia, la cual se define como una rama de la mediación cultural, que se centra en las particularidades de la creación, producción, difusión, apreciación y educación artística. Se mueve entre tres ejes: los objetos materiales o inmateriales; las personas, de manera individual o grupal situados en un contexto socio histórico y una estructura cultural o una institución con su personal. De este modo la práctica de la mediación genera un diálogo entre estos tres ejes teniendo en consideración la naturaleza particular de cada uno. Esta puede adquirir distintos matices en cuanto a los principios en los que se mueve (Charte déontologique de la médiation culturelle, 2002)

Museo y los contenidos que se plantean a partir de sus exposiciones. En todas se pone especial acento en la generación de experiencias positivas y significativas, sin dejar de lado el diálogo, la experimentación, el proceso y la reflexión de lo individual en función de lo colectivo, ya que el 80% del público que visita el MSSA lo hace por primera vez<sup>5</sup>.

De manera resumida, estas tres metodologías son:

a) Recorridos Conversados: Ejercicios estructurados en base a preguntas y desafíos que propician la reflexión personal y el diálogo colectivo. Se divide en 5 momentos en los que se incluyen ejercicios de preparación y activación, espacios de exploración, análisis visual y reflexión personal, espacios de diálogo y reflexión grupal y un momento de evaluación grupal. En ellos se trabajan temáticas en que el gatillador es el patrimonio del MSSA, pero en el que se busca conectar con los conocimientos y experiencias de los participantes.

b) Juegos de Exploración: Experiencias lúdicas que invitan a abordar desde distintas perspectivas los ejes temáticos del Museo, poniendo énfasis en la construcción de relaciones entretenidas y significativas. En base a una historia central que le da sentido al juego, los participantes exploran y se enfrentan a actividades prácticas que les permite acercarse a los lenguajes visuales desde lo cotidiano, así como generar relaciones de apropiación con el Museo como institución.

c) Talleres de experimentación: Actividades prácticas orientadas a generar experiencias de conocimiento y experimentación a través de la reflexión en torno al proceso de creación de elementos visuales, plásticos y estéticos. Se presenta en 4 momentos que incluyen actividades de análisis crítico, experimentación, creación colectiva y evaluación de procesos. Es importante enfatizar que en los talleres no se llega necesariamente a resultados específicos, ya que nos distanciamos del concepto de “taller de manualidades”.

Durante el año 2013 se crearon un total de 11 actividades de mediación para grupos organizados (escolar, universitario, organización social, familias, etc.) en el que participaron 1394 personas y 16 para público independiente (actividades abiertas) en el que participaron 1748 personas. Si bien estas cifras en el contexto del MSSA son bastante positivas, comparado con otros museos y espacios culturales aún sigue siendo baja. Esto generó una negociación por parte del Equipo de Mediación con la dirección del museo con el fin de definir una política de públicos en el que se buscara

---

<sup>5</sup> Fuente: Estudio de Público MSSA 2014

equilibrar el acceso y la cantidad de visitantes con la calidad de la oferta educativa, considerando la realidad de recursos humanos y materiales con la que se trabaja, además de la apuesta metodológica que implica actividades más largas, grupos más reducidos y mayor cantidad de mediadores por grupo para su correcta ejecución. En ese sentido, la alineación y apoyo de la dirección del museo con la propuesta educativa es fundamental para garantizar la continuidad del programa como su calidad, ya que ha permitido apostar por una concentración de los recursos en actividades de análisis, evaluación y aprendizaje, y creación, sin la presión de tener que aumentar significativamente la cantidad de participantes.

Como ejemplo, esto se pudo ver reflejado a nivel de números en el 2014, en el que se diseñaron menos actividades para público organizado (7) para disponer de mayor tiempo de evaluación y planificación de ellas, así como para que el Equipo de Mediación completo (encargada y mediadoras) participaran de diversos espacios de aprendizaje e intercambio de experiencias y conocimientos pertinentes a su labor. A pesar de esta disminución en la oferta, los participantes de actividades para público organizado aumentaron a 2236, y los de actividades abiertas a 2506.

En función de lo que ya se ha mencionado acerca de los objetivos y principios del área, así como en la política institucional que respalda el desarrollo de un proyecto educativo centrado en la calidad de sus actividades, es necesario establecer que se entiende por tal y el modo en que se generan acciones para garantizarlo.

En ese sentido el principio de coherencia entre lo declarado y lo hecho es la guía base que establece los criterios de calidad tanto de las actividades que se ofrecen, como de los procesos en el que se generan. Una de las primeras acciones que buscan asegurar la coherencia es la de “mediar hacia adentro”, es decir aplicar los mismos principios de participación y reflexión crítica, así como muchas de las herramientas didácticas de la mediación, en el trabajo interno del equipo. Esto se traduce en la verticalización del trabajo, en el que si bien existen diversos roles y funciones específicas dentro del equipo, se procura generar espacios de intercambio, reflexión y de toma de decisión conjuntas. Junto con fijar reuniones de equipo semanales, o como ya se ha mencionado, dar espacio dentro del horario de trabajo para el intercambio de conocimientos y experiencias- lo cual es bastante productivo cuando en un equipo participan personas de distintas disciplinas- , una de las acciones claves que ha permitido mejorar la calidad de las actividades es la planificación conjunta de cada una de ellas.

Las metodologías ya expuestas fueron creadas y sistematizadas a partir del trabajo conjunto del equipo de mediación, y cada actividad que se crea a partir de ellas, es planificada considerando un espacio de investigación sobre los temas y contenidos alrededor de la exposición, una toma de decisión en torno a los objetivos que cada actividad perseguirá y otra investigación y experimentación en torno a las didácticas y tácticas de mediación pertinentes.

El momento de la ejecución de las actividades es clave ya que se pone a prueba el principio de coherencia entre los objetivos que se persiguen y su concreción. Debido a que cada escenario es único, la reflexión post visita es fundamental para observar tantos los aciertos como las dificultades, pero también la pertinencia o no de los objetivos planteados. Muchas veces las actividades han sido modificadas en función de lo observado in situ, lo que permite generar una constante innovación. También el equipo autoevalúa la ejecución que cada mediador hace, haciendo observaciones y críticas constructivas a su hacer. Estas reflexiones, si bien en un primer momento se daban dentro de las reuniones de equipo, fueron demandando el tiempo necesario para sistematizarlas, por lo que actualmente se manejan herramientas como las bitácoras y las pautas de observación para este fin.

Otro importante insumo que permite observar la coherencia entre lo que se busca hacer y lo que finalmente se logra hacer son las evaluaciones de los participantes luego de concluir la actividad. Para eso se partió generando una pauta en que se definieron parámetros e indicadores observables acordes con los objetivos generales y específicos. Los principales parámetros son: acceso al museo, metodología basada en la participación activa, desarrollo de herramientas de análisis visual, contextualización del sujeto en el espacio social y reflexión crítica. Durante el 2013 esto se tradujo y aplicó mediante una encuesta escrita, en la que se utilizaron escalas de Likert para medir la frecuencia de los indicadores, junto a tres preguntas abiertas. Se creó una especial para encargados de los grupos (la persona responsable con la que el grupo llega a la actividad) la cual se aplicó al 100% de ellos, y una encuesta distinta para los participantes de los recorridos conversados, otra para los del juego de exploración y otra para el taller de experimentación. De estos últimos se toma una muestra del 10% del total del grupo.

Los resultados obtenidos ese año arrojaron un alto logro en los objetivos relacionados con el acceso al museo y el desempeño del mediador. Sin embargo en los parámetros de participación activa y reflexión crítica, se observó una contradicción entre las respuestas de la escala, en las que se observaba una frecuencia de aparición media, frente a las preguntas de desarrollo en que tanto

encargados como participantes valoraban altamente los espacios de diálogo, de trabajo personal y grupal.

La herramienta de escala de evaluación permitió identificar los objetivos fuertes y débiles de la propuesta metodológica, sin embargo no sirvió para recopilar información más precisa que ayudará a mejorar las actividades, a excepción de las preguntas abiertas de dónde pudimos tomar muchas sugerencias tales como la importancia de profundizar en la generación de contexto de confianza y respeto para mejorar el diálogo, o la utilización de música y audiovisuales, o la mejora de las condiciones de comodidad que ofrece el museo.

De este modo para el 2014, junto con hacer eco de las propuestas y críticas planteadas mediante la encuesta, se abordaron las evaluaciones desde un modelo más cualitativo aplicando encuestas basadas principalmente en preguntas abiertas, manteniendo los porcentajes de aplicación y la diferenciación entre encargados y participantes según actividad.

Los resultados obtenidos sirvieron para entender las razones de algunos puntos que el 2013 habían aparecido en discordancia entre su aparición y valoración, tales como el tiempo de las actividades, así como para validar tanto los principios como los enfoques metodológicos del área.

Este último punto es muy importante ya que el programa educativo, al estar asentado en principios y objetivos propios, que no se conectan ni validan directamente con otras instituciones o discursos educativos formales, requiere necesariamente una fuente alternativa que si lo haga. En este caso son los propios participantes, quienes también reflejan esta valoración visitando el museo de manera reiterada. El 98% de los profesores y encargados de grupo afirman querer volver con otro grupo al museo, y el 68%<sup>6</sup> efectivamente lo hace.

Pero también la encuesta arroja interesantes opiniones que afirman el cumplimiento de los objetivos de las actividades, y en ese sentido su calidad. Por ejemplo, con respecto a la participación activa y la reflexión crítica, dos parámetros que fueron evaluados de manera más baja el 2013, para los participantes de los Recorridos Conversados del 2014 pudimos corroborar que frente a la pregunta “¿En qué momento de la actividad crees que participaste activamente? Descríbelo”<sup>7</sup>, todos los encuestados en algún momento sintieron que habían participado activamente, especialmente en los

---

<sup>6</sup> Fuente: Estudio de público MSSA 2014

<sup>7</sup> Pregunta 2, Encuesta participantes recorrido conversado 2014, Área Públicos, MSSA  
MUSEO DE LA SOLIDARIDAD SALVADOR ALLENDE  
AVDA. REPÚBLICA 475, SANTIAGO / [WWW.MSSA.CL](http://WWW.MSSA.CL) / F. 26898761

momentos ligados al trabajo de análisis, y cuando se comparten experiencias, en dónde la realización de un trabajo práctico-manual, que es lo que a priori se entiende como sinónimo de acción, queda relegado a segundo plano por una valoración de una actividad reflexiva y dialógica.

También frente a la pregunta “¿De qué manera crees que esta forma de acercarte a las obras puede ser útil en otros lugares u otros aspectos de tu vida?<sup>8</sup>”, gran cantidad de participantes valora la metodología ya que le encuentra un sentido útil a la experiencia, por sobre la idea de asistir al museo para encontrar información y contenidos, ya que declaran aprender del trabajo en equipo y de las vivencias, experiencias o recuerdos de otras personas.

Finalmente, la suma de las evaluaciones del Equipo de Mediación, con la de los participantes de las actividades y de los otros equipos del MSSA, permiten mantener el programa educativo como un proceso vivo en constante transformación y mejora, en el que la sistematización de cada una de las acciones es clave para su validación, así como para mantener en constante revisión los principios y objetivos que lo mueven, así como su reflejo en acciones que vayan en coherencia. Aún quedan muchos desafíos pendientes y flancos por cubrir, sin embargo es importante mantener y rescatar los modos de trabajo sistemáticos, reflexivos y participativos que se han implementado en pos de ser un aporte a la mejora de la calidad de los espacios educativos no formales, sobre todo el de los museos.

## BIBLIOGRAFÍA

Arriaga, A. (2011). Desarrollo del rol educativo del museo: narrativas y tendencias educativas. *Revista Digital do LAV*, 7 (4), 1-23.

Association médiation culturelle. (2010). *Mediationculturellenet*. Recuperado 25 Mayo 2015, de: [http://www.mediationculturelle.net/wp-content/uploads/Charte\\_Mca.pdf](http://www.mediationculturelle.net/wp-content/uploads/Charte_Mca.pdf)

Molina, A; Sánchez, S; C. Fernández. (2013). Actividades en el MSSA: Vivenciar e interpretar nuestro patrimonio. En Dibam & Ceca-chile (Eds), *V Congreso Educación, Museos y Patrimonio* (pp. 146-155). Santiago.

Museo de la Solidaridad Salvador Allende. (2014). *40 años Museo de la Solidaridad: Fraternidad, Arte y Política Catálogo Razonado*. Santiago

Zavala, L. (2006). El paradigma emergente en educación y museos. *Opción*, 22 (50), 128-141.

---

<sup>8</sup> Pregunta 4, Encuesta participantes recorrido conversado 2014, Área Públicos, MSSA  
MUSEO DE LA SOLIDARIDAD SALVADOR ALLENDE  
AVDA. REPÚBLICA 475, SANTIAGO / [WWW.MSSA.CL](http://WWW.MSSA.CL) / F. 26898761