MUSEO DE LA **MEMORIA**
Y LOS **DERECHOS**
HUMANOS

2025 MEMORIA JOVEN
Voces de Niñez y Adolescencia

CHILCA
Formación y capacitaciones Ltda.

Taller presentación de resultados Estudio audiencias 2025 MMDH

Equipo Chilca

Diciembre 2025

Agenda

1. Objetivos del estudio
2. Marco conceptual
3. Metodología
4. Presentación de resultados:

- Representaciones
- Valoraciones
- Expectativas, y
- Recomendaciones

5. Diálogo y preguntas

Objetivos del estudio

Objetivo General

Analizar las representaciones sociales, valoraciones y expectativas que tienen las audiencias nacionales y extranjeras sobre el Museo y sus distintas actividades durante los meses de agosto, septiembre y octubre 2025.

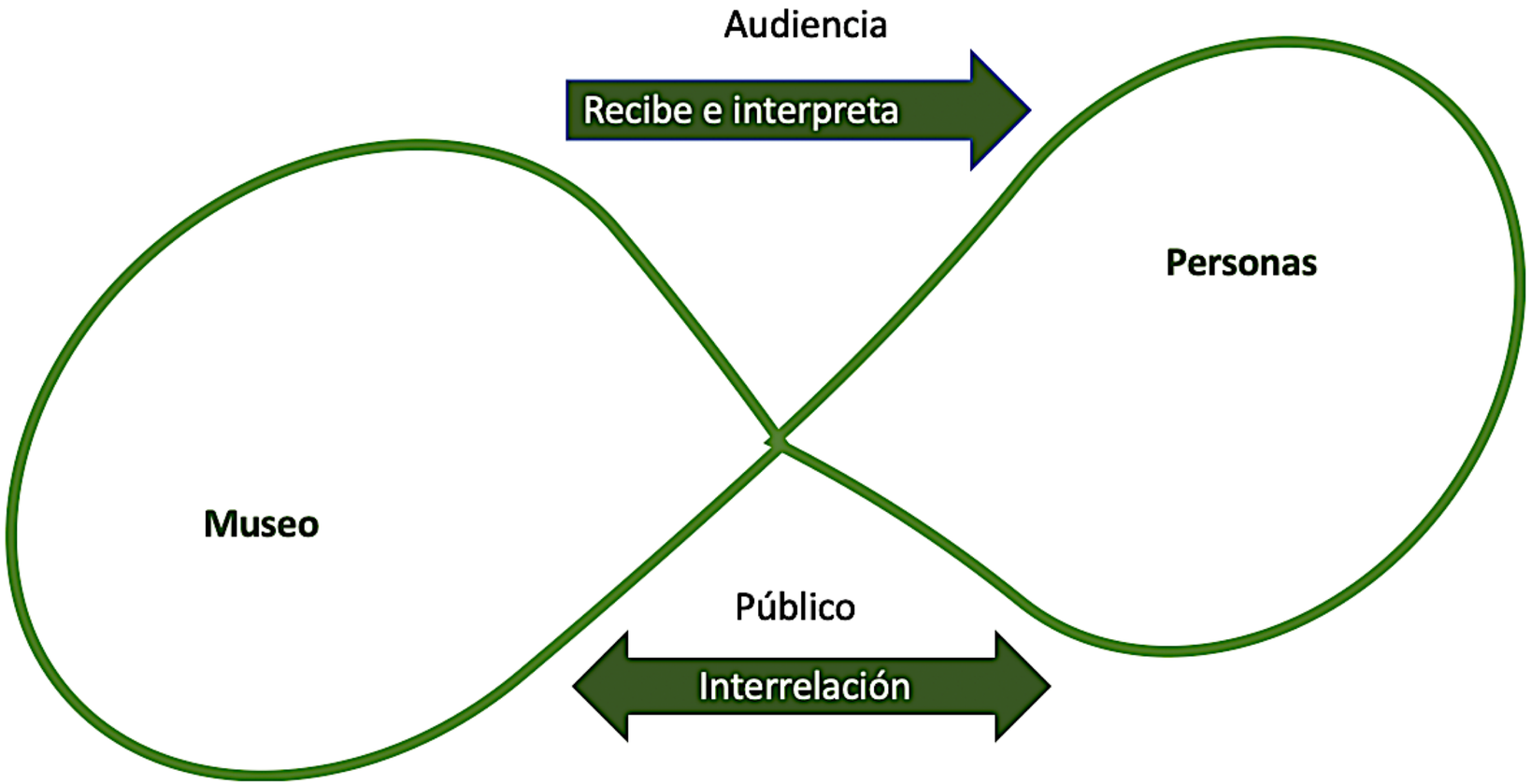
Objetivos Específicos

- Identificar las representaciones, expectativas y valoraciones que tienen distintos segmentos de la población respecto del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, considerando su muestra principal y sus recorridos, sus exposiciones, actividades educativas y de extensión.
- Conocer las representaciones, expectativas y valoraciones en torno a las exposiciones temporales que tienen las personas que visitan el Museo.
- Identificar las representaciones, expectativas y valoraciones de las actividades de extensión que tienen las personas que visitan el Museo.
- Conocer representaciones, expectativas y valoraciones respecto de las actividades educativas que tienen las personas que visitan el Museo.
- Identificar mejoras y entregar recomendaciones en relación con su muestra principal y sus recorridos, sus exposiciones, actividades educativas y de extensión.

Nota metodológica: Si bien en las bases técnicas del estudio se incorporaba un objetivo específico número 6, que señalaba: "Realizar análisis descriptivo de bases de datos que contenga caracterización de grupos de visitantes e identifique tendencias pre y post pandemia de COVID -19"; este fue excluido del presente informe debido a que no se recibieron las bases de datos por parte del museo para realizar dichos análisis. Las solicitudes fueron realizadas en diversos momentos a contraparte técnica durante el desarrollo del estudio.

Marco conceptual

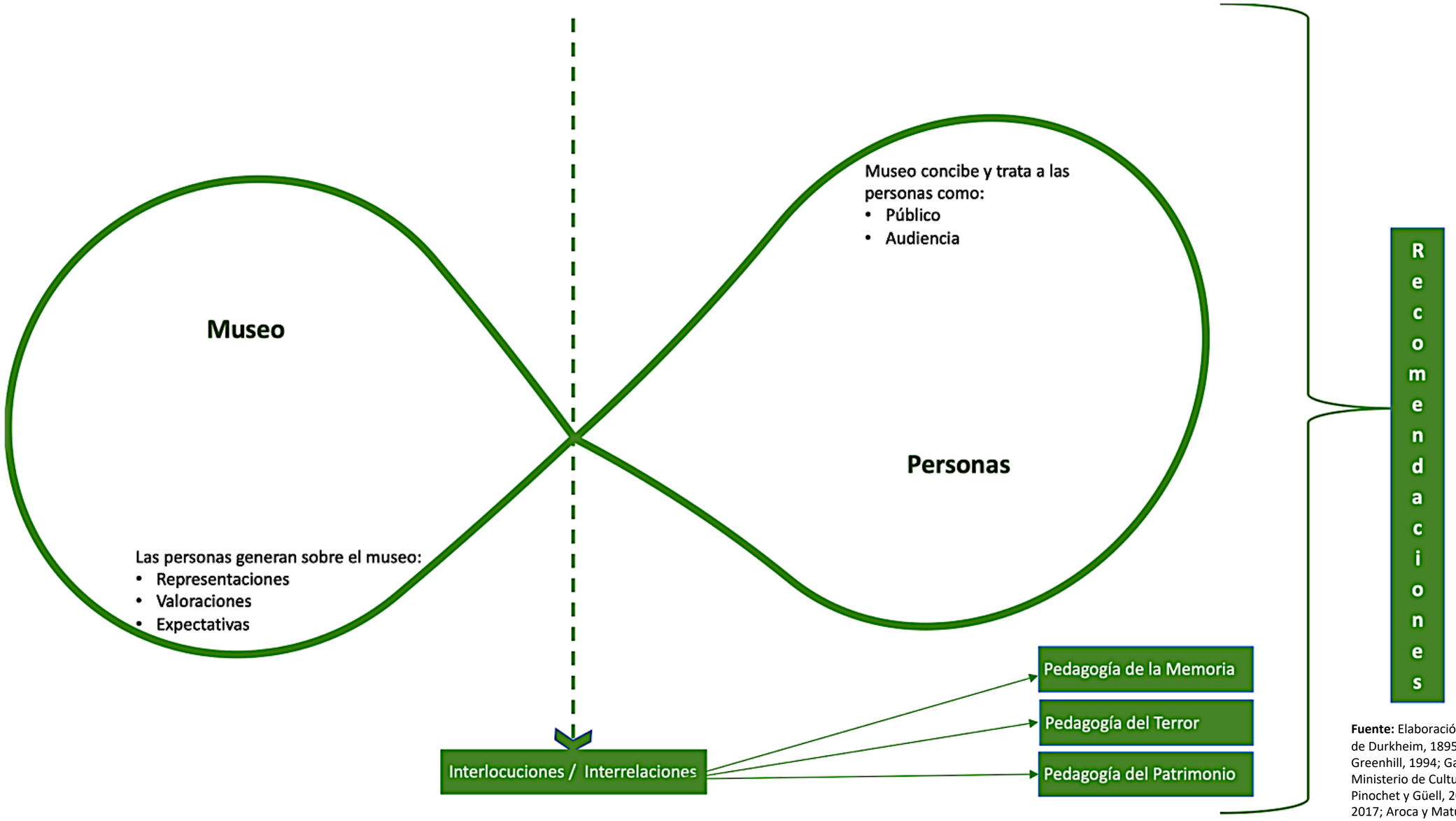
Relación personas y museo: diferencia entre audiencia y público



Fuente: Elaboración propia Equipo Chilca (2025) sobre la base de Pinochet y Güell, 2017; Bollo, Da Milano, Gariboldi y Torch, 2017; Aroca y Maturana, 2019; Rosas Mantecón, s.f.

Marco conceptual

Relaciones conceptuales del estudio



Fuente: Elaboración propia Equipo Chilca (2025) sobre la base de Durkheim, 1895; Moscovici, 1961; Bourdieu, 1984; Hooper-Greenhill, 1994; García Canclini, 1995; McManus, 1996; Ministerio de Cultura de España, 2011; Falk & Dierking, 2016; Pinochet y Güell, 2017; Bollo, Da Milano, Gariboldi y Torch, 2017; Aroca y Maturana, 2019; Rosas Mantecón, s.f.

Metodología

- Desafío del proceso de convocatoria a participantes del estudio.
- 17 Grupos de Discusión (GD) + 2 Entrevistas Semiestructuradas (ES)
- 108 participantes en total
- Públicos internos y externos, nacionales e internacionales
- Enfoque cualitativo, análisis crítico del discurso y conocimiento situado, deductivo.

- **Nota metodológica:** Las bases técnicas indicaban un mínimo 12 Grupos de discusión, con participación de mínimo 6 personas por cada uno. Esto da un total de mínimo 72 personas participantes. Si al total de personas participantes de los Grupos de discusión se restan las personas de los equipos internos del museo que participaron se llega a un total de 75 personas participantes.

MUSEO DE LA MEMORIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

20 25 MEMORIA JOVEN Voces de Niñez y Adolescencia

CHILCA Formación y capacitaciones Ltda.

Tabla 1. Detalle Grupos de Discusión realizados (n=17)

NÚMERO	PERFIL PARTICIPANTES GD	FECHA	HORARIO	LUGAR DE REALIZACIÓN	TOTAL PARTICIPANTES
1	Jefaturas	25-ago	10- 12 hrs.	MMDH	10
2	Mediadores/as	01-sept	15-16.30 hrs.	MMDH	9
3	Mediadores/as	01-sept	15-16.30 hrs.	MMDH	6
4	Extensión	02-sept	15-16.30 hrs.	MMDH	6
5	Personas directivas educación inicial, básica y media	01-oct	8:30-10:30 hrs.	Escuela Ciudad de Santiago	3
6	Convocatoria abierta	07-oct	18-19:30 hrs.	MMDH	4
7	Convocatoria abierta	08-oct	10- 11:30 hrs.	Virtual (Zoom)	9
8	Convocatoria abierta	09-oct	18-19:30 hrs.	MMDH	5
9	Red de sitios de memoria	13-oct	10- 12 hrs.	Casa Memoria J. D. Cañas	6
10	Convocatoria abierta	14-oct	18-19:30 hrs.	MMDH	5
11	Convocatoria abierta	15-oct	18-19:30 hrs.	Virtual (Zoom)	8
12	Convocatoria abierta	16-oct	18-19:30 hrs.	MMDH	6
13	Convocatoria abierta	22-oct	18-19:30 hrs.	MMDH	4
14	Convocatoria abierta	23-oct	10- 11:30 hrs.	Virtual (Zoom)	6
15	Convocatoria abierta	25-oct	11-12.30 hrs.	MMDH	7
16	Convocatoria abierta	30-oct	10 -11:30 hrs.	Virtual (Zoom)	6
17	Convocatoria abierta	30-oct	18 -19:30 hrs.	Virtual (Zoom)	6

Fuente: Elaboración propia Equipo Chilca 2025.

*** Nota metodológica:** Las bases técnicas indicaban un mínimo 12 Grupos de discusión, con participación de mínimo 6 personas por cada uno. Esto da un total de mínimo 72 personas participantes. Si al total de personas participantes de los Grupos de discusión se restan las personas de los equipos internos del museo que participaron se llega a un total de 75 personas participantes.
Los grupos de discusión que contaron con menos de 6 personas, fueron instancias que permitieron de igual forma el desarrollo de la dinámica y el levantamiento de datos para el estudio, por lo que no se desestimaron dentro del total.

Tabla 2. Detalle Entrevistas Semiestructuradas realizadas (n=2)

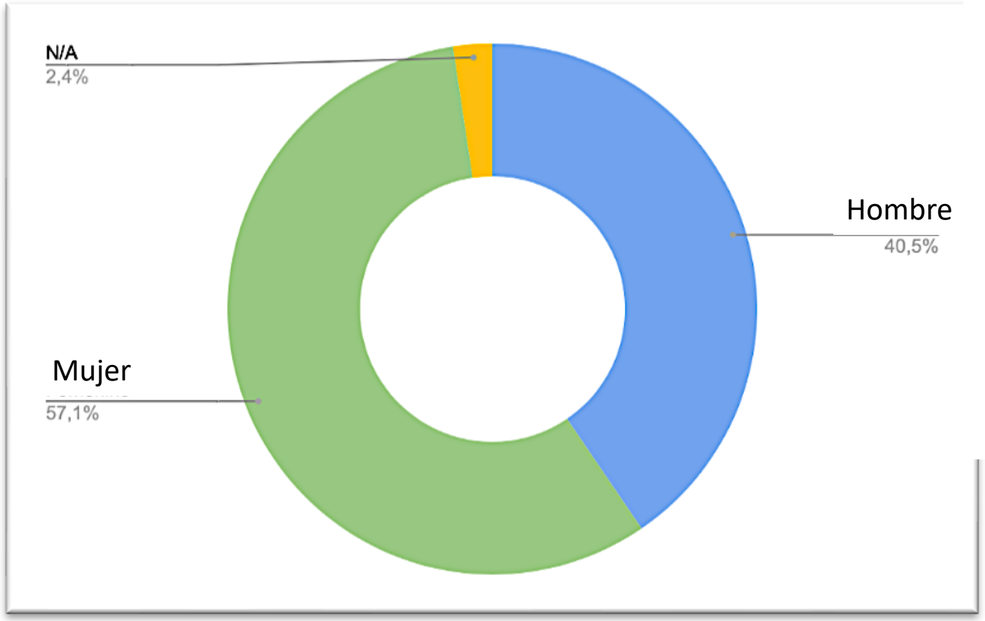
NÚMERO	PERSONA ENTREVISTADA	FECHA	HORARIO	LUGAR
1	Doctora Oriana Bernasconi, académica de la Pontificia Universidad Católica de Chile	20-oct	15-16 hrs.	Virtual (Zoom)
2	Señor Jaime Huenún, Subdirector de Pueblos Originarios de la Región Metropolitana del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio	30-oct	12.30- 13.30 hrs.	Virtual (Zoom)

Fuente: Elaboración propia Equipo Chilca 2025.

*** Nota metodológica:** Las bases técnicas del estudio no especificaban la realización de entrevistas semiestructuradas. Esta técnica fue incorporada en la propuesta técnica adjudicada como un componente complementario dentro del diseño metodológico presentado.
La participación de actorías provenientes del ámbito académico y del sector público estaba previamente identificada por el equipo investigador. Sin embargo, la delimitación del perfil específico para la actoría del sector público (que contara conocimientos no solo en patrimonio, sino también en cosmovisión indígena) se definió a partir de las intervenciones realizadas por las personas participantes en los grupos de discusión.

Personas participantes del estudio

Personas participantes del estudio, distribución por sexo ***(N=108)***



Fuente: Elaboración propia Equipo Chilca 2025.

*A las personas que respondieron a la pregunta de sexo con un género (ej. No binario) las hemos clasificado como “No aplica”, con el fin de resguardar una opción disidente y mantener la rigurosidad de categorías sexo-género.

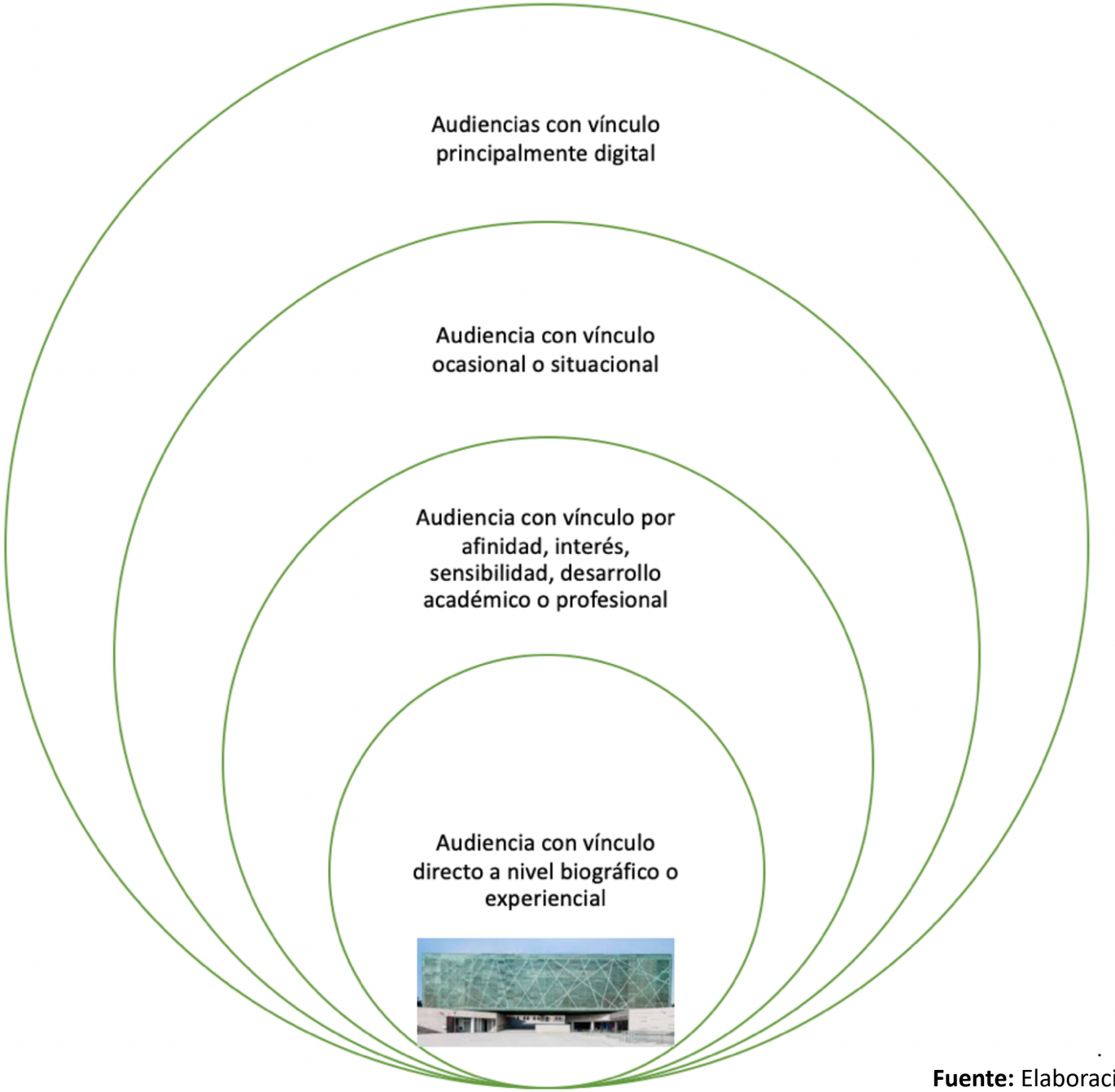
Personas participantes del estudio por rango etario ***(N=108)***

Franja Etaria	Cantidad de Participantes	Porcentaje
Rango 1 (18-30 años)	38	33%
Rango 2 (31-60 años)	70	67%
Total	**108**	**100%**

Fuente: Elaboración propia Equipo Chilca 2025.

* Rangos etarios entregados por las bases técnicas del estudio.

Tipología de audiencias del MMDH



Fuente: Elaboración propia Equipo Chilca 2025.

Representaciones sociales del MMDH

El museo como “mayor medida de reparación creada por el Estado”

- Símbolo cívico y democrático
- Espacio de verdad histórica y “Nunca Más”
- Referente nacional e internacional

Críticas identificadas:

- Percepción de sesgo político/ asociación partidaria
- Riesgo de pedagogía del horror y revictimización
- Relato estático v/s dinamismo esperado

Valoraciones clave

Dimensión artístico-cultural:

Se mencionan elementos de la **muestra principal,**

- Muro de personas detenidas desaparecidas/ (impacto visual y simbólico)
- Balcón (espacio de reflexión)
- Cartas de niños y niñas (empatía histórica, la voz de inocentes)
- Video del bombardeo a La Moneda (veracidad documental)

Dimensión crítico-técnica:

- Museo como recurso pedagógico efectivo.
- **Muestra principal** aporta evidencia concreta (pruebas materiales irrefutables de lo ocurrido).
- **Área de Extensión y muestras temporales** permiten múltiples experiencias de visita y acercan a audiencias diversas.
- **Área de Educación** es un puente necesario entre el museo y el sistema educativo formal.
- **CEDOC** acceso a fuentes primarias y recursos de investigación.
- **CEDAV** menos conocido y altamente valorado como recursos especializado.

Dimensión personal-subjetiva:

- Reflexión y sentido biográfico
- Conmoción ética/choque emocional

Críticas y tensiones en la valoración

- Asociación partidista/ ideologización
- Critica a la pedagogía del horror
- Lejanía con la Red de sitios de Memoria/ Museo como “lugar más aséptico””

Expectativas de las audiencias

Expectativas instrumentales:

- Mejorar señalética, accesibilidad y horarios
- Espacios de descanso y contención emocional
- Cafetería como lugar de acogida

Expectativas simbólicas:

- **Muestra principal:** Ampliar el contexto histórico (Guerra Fría, Operación Cóndor, proyecto político de la UP, Intervención de EEUU, desafío de superar “relato único concertacionista”)
- **Muestras temporales y extensión**: Vincular pasado con presente e incluyan pluralidad de voces. Crear puentes dinámicos con temas contingentes (vivienda, migración, estallido social, etc.) Incluir nuevas memorias (pueblos originarios, disidencias sexo genéricas)
- **CEDOC** : Archivo vivo y accesible. Mayor apertura y democratización de la información. Integración con la narrativa de la muestra principal.
- **CEDAV**: aprovechar como recurso pedagógico y testimonial y visibilizarlo en la muestra principal.

Expectativas de las audiencias

- Transitar de un modelo unidireccional a uno dialógico y bidireccional, y crear espacios de reflexión y cierre al final del recorrido: *"Debería existir un espacio para canalizar al final. Para reflexionar e integrar el 'nunca más' a nivel interno... Este espacio de cierre permitiría pasar de la emoción a la reflexión y llamar a la acción" (participante GD 30/10).*

- Formalizar el vínculo con el sistema escolar, proporcionando *"una parrilla de contenidos que se pueden abordar en distintas asignaturas" (participante GD 07/10).*

- Transitar de la conmoción ética a la acción ciudadana: Emoción - reflexión – acción/agencia ciudadana.

- Pasar de lo conmemorativo a la transformación social (invitación a la acción de forma explícita).

Recomendaciones estratégicas

1. **Actualizar narrativa histórica**
   - Conectar pasado con presente de forma explícita (aplicar noción de público más que de audiencia).
   - Incorporar nuevas memorias y resistencias
   - Innovar en formatos expositivos (táctiles, interactivos)→ accesibilidad y diseño universal

2. **Reforzar pedagogía dialógica y contenida (ética de los cuidados)**
   - Diseñar experiencias y rutas por edad
   - Incorporar espacios de cierre reflexivo y llamado a la acción
   - Fortalecer vínculo con sistema educativo formal

3. **Descentralizar la memoria**
   - Contar con muestras itinerantes y talleres en distintos territorios
   - Fortalecer vínculos y alianzas con Red de Sitios de Memoria y organizaciones sociales
   - Incorporar diálogo permanente con pueblos originarios

Recomendaciones estratégicas (2/2)

4. Mejorar infraestructura y accesibilidad

- Incorporar señalética clara, horarios extendidos, espacios acogedores
- Accesibilidad universal (táctil, audioguías, lenguaje claro)

5. Renovar comunicación digital

- Estrategias para jóvenes (TikTok, Instagram)
- Plataformas interactivas y campañas participativas (por ej: generación de contenidos co-construidos).

6. Integrar dimensión ambiental y naturaleza

- Invertir en más naturaleza en espacios exteriores
- Vincular DD.HH. con crisis climática y memoria del territorio

7. Gestionar audiencias como públicos activos

- Perfiles dinámicos, evaluación continua, seguimiento longitudinal
- Estrategias de fidelización y co-creación

Conclusiones

El MMDH es percibido como un **espacio fundamental de memoria y reparación**, que enfrenta los siguientes desafíos:

• Avanzar hacia una plataforma de reflexión, diálogo y acción transformadora de forma explícita, equilibrando el choque emocional y la conmoción ética con espacios de contención y elaboración de la experiencia para hacer propio el “Nunca Más”.

• Conectar con nuevas generaciones y contextos socio-políticos actuales, con contenido llamativo y breve sin banalizar las temáticas que se trabajan en el museo.

• Fortalecer su rol como patrimonio social transversal, más allá de etiquetas partidarias.

MUSEO DE LA **MEMORIA**
Y LOS **DERECHOS**
HUMANOS

2025 MEMORIA JOVEN
Voces de Niñez y Adolescencia

CHILCA
Formación y capacitaciones Ltda.

Muchas gracias