

Tecnologías en museos contemporáneos: transformación y revitalización en el Museo de la Memoria de Chile

*Technologies in Contemporary Museums:
Transformation and Revitalization at the Museum of Memory of Chile*

*Tecnologias em museus contemporâneos:
transformação e revitalização no Museu da Memória do Chile*

Miguel Alejandro Chamorro Maldonado

ORCID: 0000-0001-6305-5234

Universidad de Granada, España.

Correspondencia: inv.miguelchamorro@ugr.es

Recibido: 16/09/2025

Revisado: 27/02/2026

Aceptado: 28/02/2026

RESUMEN. Este texto presenta una reflexión sobre cómo los museos contemporáneos incorporan tecnologías digitales, audiovisuales y medios interactivos para fortalecer la memoria social sensorialmente. No es una investigación en profundidad, sino que se reflexiona sobre las transformaciones de la memoria cultural y la educación en los museos actuales. El objetivo es explorar cómo estos espacios integran recursos tecnológicos para transformar sus funciones, facilitar la participación comunitaria y potenciar la enseñanza de valores y patrimonio. La metodología incluye una revisión conceptual y descriptiva de los cambios en la gestión museística, apoyada en referencias literarias y un caso específico: el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos de Chile. Por medio de una entrevista estructurada, se evidencia que las herramientas digitales transforman el conocimiento, creando experiencias inmersivas y multisensoriales. La conclusión destaca la importancia de equilibrar la innovación tecnológica, sin perder el valor del patrimonio cultural y la ética en la preservación de la memoria histórica de Chile.

Palabras clave: museo; tecnología digital; audiovisual; memoria histórica; educación.

ABSTRACT. This article offers a reflective analysis of how contemporary museums incorporate digital technologies, audiovisual resources, and interactive media to sensorially engage social memory. Rather than presenting an in-depth empirical study, it reflects on ongoing transformations in cultural memory and museum education. The aim is to explore how these institutions integrate technological resources to reshape their functions, foster community participation, and enhance the transmission of values and cultural heritage. The methodology consists of a conceptual and descriptive review of developments in museum practices, supported by relevant literature and a focused case study: Chile's Museum of Memory and Human Rights. Drawing on a structured interview, the study suggests that digital tools transform modes of knowledge production by enabling immersive and multisensory experiences. The conclusion underscores the importance of balancing technological innovation with the preservation of cultural heritage, as well as maintaining ethical commitments in the safeguarding of Chile's historical memory.

Keywords: museum; digital technologies; audiovisual media; historical memory; education.

RESUMO. Este texto apresenta uma reflexão sobre como os museus contemporâneos incorporam tecnologias digitais, audiovisuais e meios interativos para fortalecer sensorialmente a memória social. Não se trata de uma pesquisa em profundidade, mas de uma reflexão sobre as transformações da memória cultural e da educação nos museus atuais. O objetivo é explorar como esses espaços integram recursos tecnológicos para transformar suas funções, facilitar a participação comunitária e potencializar o ensino de valores e patrimônio. A metodologia inclui uma revisão conceitual e descritiva das mudanças na gestão museológica, apoiada em referências literárias e em um caso específico: o Museu da Memória e dos Direitos Humanos do Chile. Por meio de uma entrevista estruturada, evidencia-se que as ferramentas digitais transformam o conhecimento, criando experiências imersivas e multissensoriais. A conclusão destaca a importância de equilibrar a inovação tecnológica, sem perder o valor do patrimônio cultural e da ética na preservação da memória histórica do Chile.

Palavras-chave: museu; tecnologia digital; audiovisual; memória histórica; educação.

Introducción

Los museos atraviesan un proceso de transformación que va más allá de sus funciones tradicionales de conservación, exhibición y conocimientos. Aunque estas funciones fundamentales permanecen intactas, han experimentado cambios significativos debido a los avances tecnológicos, las redes digitales y las nuevas formas de interacción social, especialmente posterior a la pandemia.

Históricamente, la institución museística es reconocida por su función de preservar y exhibir colecciones en torno a temáticas específicas, con un enfoque enciclopédico y categórico, basado en la historia del arte o el coleccionismo, especialmente en décadas de los setenta u ochenta. Sin embargo, la incorporación de las tecnologías digitales ha transformado profundamente su naturaleza y su relación con el público. Como señala Káiser (2023), la definición misma del museo ha cambiado en los últimos años, en un proceso de revisión interna motivado por la evolución de la museología y los recursos digitales que median la exhibición y la comunicación de las piezas curatoriales.

En palabras de Castells (2024), vivimos en una sociedad digitalizada casi en su totalidad, donde en el siglo XXI se ha desarrollado una estructura social que organiza todos los aspectos de la vida humana a través de los medios digitales. Esta realidad ha impulsado a los museos a incorporar experiencias inmersivas, narrativas transmediáticas y recursos tecnológicos como la realidad virtual y aumentada, que permiten nuevas formas de explorar y comprender el patrimonio cultural.

No obstante, estas transformaciones también generan debates importantes. Algunos críticos advierten sobre la potencial banalización de la exhibición artística y la tendencia a convertir los museos en espectáculos de masas, lo que puede afectar la autenticidad y la profundidad de la experiencia museística (Huyssen, 2001). La globalización y la presencia digital también han ampliado la circulación cultural, permitiendo que los museos se integren en una industria cultural que vincula la exhibición con el turismo y el mercado capitalista. La presencia en línea, los sitios web interactivos y las exposiciones en realidad virtual responden tanto a las demandas del público como a las estrategias institucionales para ampliar su alcance y visibilidad (Marcos, 2005).

Además, los museos cumplen el papel crucial de guardianes, promotores y difusores del patrimonio, la cultura y el conocimiento, contribuyendo a la economía y el desarrollo social. Según Hewison (1987), los museos preservan la memoria colectiva y fomentan el sentido de identidad en sociedades cada vez más multiculturales y globalizadas. Como industria cultural, también generan turismo y contribuyen al crecimiento económico local e internacional (Smith, 2009). Sin embargo, la gestión de estos espacios en la era digital presenta desafíos relacionados con la accesibilidad, la inclusión y la conservación del patrimonio, aspectos esenciales para garantizar que la experiencia museística siga siendo significativa y auténtica en un contexto marcado por la creciente incorporación de la inteligencia artificial (IA), particularmente en su uso como herramienta educativa orientada a personalizar los procesos de aprendizaje de las y los estudiantes (Hatamleh, 2024).

En este marco, surge la interrogante sobre cómo las tecnologías digitales pueden potenciar la participación social y la construcción de la memoria colectiva sin perder la profundidad ni la autenticidad de las experiencias culturales. El presente artículo se propone analizar cómo los museos contemporáneos integran los medios audiovisuales y digitales en sus programas y exhibiciones, ilustrando estas dinámicas con el caso del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos de Chile. A partir de una entrevista con el jefe de Tecnologías de la Información, se explora la importancia de los medios interactivos en la transmisión y transformación de mensajes relacionados con eventos emblemáticos para la reconstrucción de la memoria social.

Este trabajo invita a reflexionar sobre cómo las tecnologías digitales en los museos representan herramientas activas para reforzar la memoria histórica y ofrecer nuevas experiencias culturales, adaptándose a los cambios del mundo contemporáneo. La integración de recursos digitales plantea desafíos a los museos que deben enfrentar ante sus públicos digitales del siglo XXI. La humanidad y la institucionalidad, cada uno en su vía, exploran y aprovechan los espacios relevantes, inclusivos y transformadores que presenta la sociedad contemporánea en la configuración digital que experimenta todo el mundo.

Lenguaje audiovisual e interactivo en los museos contemporáneos: innovación, memoria y participación en la era digital

La búsqueda de la interacción y la comprensión de las obras como medios de adquisición de conocimiento constituye una de las principales líneas de acción en los museos contemporáneos, especialmente mediante el uso de medios audiovisuales y tecnologías mediadoras. Los museos científicos, en particular, acercan a sus visitantes al conocimiento de disciplinas específicas, promoviendo una mayor comprensión del entorno y el desarrollo humano. La oferta museográfica no se limita a la exhibición pasiva de objetos, sino que se complementa con recursos como juegos, imágenes, objetos interactivos, maquetas, mapas y experimentos, que facilitan la visualización y comprensión de procesos científicos.

Huyssen (2001) sostenía que los museos actuales representan una vanguardia que rompe con la retórica tradicional, dejando de lado enfoques hegemónicos y pomposos. La exploración sensorial —tocar, manipular, experimentar— se ha convertido en un componente fundamental, impulsada por las tecnologías virtuales y la realidad virtual. La integración de sistemas tridimensionales (3D) y de la realidad virtual permite realizar recorridos en 360 grados, proporcionando experiencias inmersivas, en las que el o la usuaria interactúa de manera sencilla mediante clics o gestos en pantallas.

Por otra parte, el concepto de metaverso se ha consolidado como una tendencia que ofrece experiencias inmersivas, diferenciando lo real de lo virtual (Alabau et al., 2024; Mingwei et al., 2023; Oladokun et al., 2024). La tecnología digital, a través de Internet y softwares especializados, permite explorar obras de arte y espacios museográficos desde cualquier lugar del mundo, mediante recursos como la realidad aumentada —que combina elementos reales con superposiciones digitales— y videos en 360 grados, lo que amplía las posibilidades de interacción y aprendizaje (Ramos, 2022).

Esto convierte a los museos en verdaderas industrias culturales que ayudan al desarrollo y el turismo de las ciudades que poseen la infraestructura para atender a miles de visitantes. Desde la perspectiva académica, la integración de los museos como industrias culturales en la sociedad digital plantea ciertos desafíos y problemas.

La digitalización permite ampliar el acceso y democratizar la cultura, pero también genera debates sobre la autenticidad, la experiencia física y el valor de la presencia en el espacio museográfico (Parry, 2007). La transformación digital puede afectar la economía de los museos, ya que requiere inversiones sustanciales en tecnología y capacitación, además de cuestionar la relevancia de las colecciones físicas frente a las versiones virtuales (Hooper-Greenhill, 2013). Asimismo, algunos autores advierten sobre la posible pérdida de significado y valor social si la experiencia museística se reduce a un consumo superficial en plataformas digitales, en lugar de una interacción profunda y educativa (Drotner, 2013).

Sin embargo, respecto de la tecnología y el uso de la realidad virtual como espacio visual o de contacto en los museos, manifiesta Levis (2006):

El público no especializado suele asociar a esta sofisticada tecnología de simulación digital con sus aspectos más superficiales y espectaculares, especialmente con los cascos de visualización estereoscópica y los guantes de datos [...] lo que define a un sistema de realidad virtual es su capacidad para estimular y engañar los sentidos a los que se dirige (p. 3).

Rodríguez (2021) señala que, en su modalidad menos inmersiva, la realidad virtual en museos facilita la exploración de perspectivas arquitectónicas y artísticas a través de plataformas en línea, como YouTube y sitios web especializados. La pandemia aceleró significativamente la adopción de estas tecnologías, particularmente la realidad aumentada, consolidándose como una herramienta eficaz para la difusión del conocimiento y la promoción de experiencias virtuales que complementan las visitas presenciales, favoreciendo así una mayor participación del público.

A partir de esto, surge la interrogante: ¿qué son en realidad los nuevos medios y de qué manera se incorporan a la cultura museística? Desde finales del siglo XX, estos medios han irrumpido en el escenario cultural, sustentados en disciplinas como la comunicación, la narración digital y la remediación, que evidencian la relación intrínseca entre medios y sentidos (Bolter & Grusin, 2000). Manovich (2005) identifica categorías clave como multimedia,

videojuegos, CD-ROM, DVD, realidad virtual, animación 3D y gráficos generados por ordenador, que ilustran el potencial productivo y distributivo de los nuevos medios visibles en los museos. Estos, como instituciones comunicativas, emplean diversos recursos para acercar contenidos a públicos heterogéneos, promoviendo la educación y la sensibilización ética y artística (Orozco, 2004). La incorporación de lenguajes audiovisuales y digitales en sus propuestas permite la creación de narrativas transmedia que distribuyen mensajes a través de múltiples plataformas y fomentan la participación activa, la cocreación y la interacción social (Moreno, 2015). La convergencia entre museos físicos, virtuales y en redes sociales refleja la transformación institucional en la era digital, redefiniendo su concepción y ampliando su alcance. Esta evolución se sustenta en la remediación, proceso basado en las disciplinas comunicativas de conocimiento y narración que enfatizan la inmediatez en cada contenido producido.

En relación con el punto antes mencionado, Bolter y Grusin (2000) manifiestan:

Aunque cada medio promete reformar a sus predecesores al ofrecer una experiencia más inmediata o auténtica, la promesa de la reforma inevitablemente nos lleva a tomar conciencia de que el nuevo medio es, en sí mismo, un medio. Así, la inmediatez conduce a la hipermediación. El proceso de remediación nos hace conscientes de que todos los medios son, en cierto nivel, un "juego de signos", una lección que aprendemos de la teoría literaria postestructuralista (p. 21; traducción propia).

Las tecnologías digitales han transformado la experiencia del visitante en espacios culturales, promoviendo una interacción más activa con las obras, la participación en diversas actividades y la creación de contenidos propios. Entre los ejemplos destacados se encuentran la visualización interactiva de obras de arte, la realización de selfies con personajes históricos y la construcción de relatos multimedia, recursos que fomentan una mayor comprensión y compromiso por parte del público (Miñarro, 2022). Además, estas herramientas contribuyen a la consolidación de nuevos hábitos sociales y potencian el turismo cultural, que se integra de manera significa-

tiva a la industria creativa y las políticas de desarrollo económico (Antoine, 2011; Bellido, 2013; Besolí, 2008).

De acuerdo con Fernández-Hernández et al. (2021), "el nuevo concepto de museo implica nuevas formas de comunicación y para ello debe aprovechar las posibilidades de la tecnología y de los nuevos entornos en red" (p. 106). Quiere decir que los nuevos medios poseen un potencial de producción significativamente relevante, impulsado por diversas herramientas operativas como dispositivos de almacenamiento y distribución. Sus características distintivas incluyen la representación numérica, el carácter modular, la automatización, la variabilidad y la transcodificación cultural. Como señala Manovich (2006), el lenguaje prototípico de los nuevos medios busca transformar los objetos en representaciones comunicativas, una tendencia también observada en los museos contemporáneos. En este contexto, los museos se constituyen como instituciones comunicativas que alcanzan a diversos públicos, desde la difusión de anuncios hasta la presentación de proyectos educativos. Estos últimos surgen de iniciativas en las que el lenguaje audiovisual favorece un aprendizaje inmersivo del conocimiento.

Según Orozco (2004), los museos interactivos constituyen espacios con un potencial significativo para promover el desarrollo integral de niños y jóvenes, así como para sensibilizarlos en aspectos éticos y artísticos relacionados con la ciencia, la tecnología y la cultura (p. 2). En este contexto, los docentes y académicos que adoptan una visión positiva respecto de la incorporación de nuevos lenguajes en los museos consideran que esta sensibilidad facilita la integración de contenidos a través de relatos sugestivos y lúdicos que enriquecen la experiencia educativa en estos espacios.

Huyssen (2001) critica la operacionalidad de los museos en la era posmoderna y señala que estos han perdido su función tradicional de custodiar y exhibir discretamente los tesoros y artefactos del pasado para un público selecto. En su lugar, destaca que la estrategia museística ha evolucionado hacia un enfoque más orientado al espectáculo, en el que el espacio de exhibición se asemeja a un parque de atracciones y entretenimiento de masas.

El progreso tecnológico se acepta como destino, pero abandonando la idea de cultura como experimento, del museo como laboratorio de los sentidos, por una idea regresiva de la cultura del museo de las glorias pasadas. Se

crea un tradicionalismo extrañamente irreal de la modernidad cuando al museo se le pide que abandone el tipo de autorreflexión de la modernidad al que debe su existencia misma. Por esta razón, Huyssen (2001) sostiene que “la tecnificación está compensada por la historización, la homogeneización por el pluralismo, y el dominio de la ciencia y de una visión totalizadora de la historia por narrativas de perspectivas múltiples propias de las humanidades” (p. 65).

Esto nos invita a reconsiderar la manera en que reconstruimos y valoramos la cultura en tiempos de cambios vertiginosos, promoviendo museos que funcionen como verdaderos laboratorios de sentido, reflexión y transformación social, en lugar de ser simples reductos de nostalgia o refugios pasivos. Aun así, la incorporación de la interactividad y la IA, junto con la integración de datos en las tecnologías emergentes que están presentes en todos los sectores (Hatamleh, 2024) acercan cada vez más a los museos a lo sensitivo y emocional.

Museografía audiovisual y la memoria institucional

Actualmente, no resulta novedoso encontrar proyecciones audiovisuales y sistemas tecnológicos integrados en los museos de todo el mundo, los cuales ofrecen contenidos que contextualizan y enriquecen el conocimiento de las exhibiciones. Sin embargo, la verdadera innovación radica en la simplificación y precisión de estas ilustraciones, presentadas de manera atractiva y dinámica, lo que facilita la comprensión de la narrativa museográfica. En este sentido, Alonso (2020) señala:

El objetivo de las herramientas audiovisuales en el rubro de la educación como son los museos es hacer comprensible el discurso museológico al mayor número de visitantes posibles para que ellos puedan usar estos conocimientos de la manera que ellos quieran, ya sea por solo curiosidad, aprendizaje o solo entretenimiento. En este sentido, los medios audiovisuales son un aliado para los museos, no solo para mostrar información histórica sino también para reelaborar el discurso museográfico y presentarlo como un lenguaje más atractivo para el público de nuestro tiempo (p. 2).

En este escenario, las tecnologías museísticas han experimentado un proceso de innovación significativo impulsado por los avances digitales y las facilidades proporcionadas por Internet. Estas innovaciones rompen las barreras tradicionales de tiempo y espacio, permitiendo que las salas puedan ser visitadas desde cualquier parte del mundo. Además, facilitan la adaptación a las diferentes formas de vida de los usuarios y a las normativas relacionadas con el acceso y los pagos. En paralelo, el lenguaje audiovisual, adaptado a las nuevas formas de narrar, está transformando la manera de contar historias y fomentando la creación de contenidos transmedia que permiten la distribución de mensajes a través de múltiples redes y plataformas. Según Moreno (2015), estas dinámicas de comunicación generan interacciones múltiples entre los usuarios y los museos en diferentes escenarios transmediales, incluyendo las interactividades propias de los museos virtuales y otros productos interactivos en la web.

Moreno (2015) manifiesta que “los museos in situ, los museos virtuales, los museos en redes sociales y los museos en dispositivos móviles reflejan la evolución que está experimentando la institución museística” (p. 89). La magnitud e incidencia de las tecnologías de la comunicación y la información, tanto en sus aspectos técnicos como en su arquitectura, están redefiniendo el concepto de museo y su convergencia en los ámbitos del hipermedia y la narrativa transmedia. En la misma línea, Espinosa y Chacón (2025) indican que:

los museos, como espacios culturales de aprendizaje y de encuentro, pueden transformar la manera en que diseñan sus discursos o narrativas y vincular sus contenidos a estrategias de comunicación digital transmedia. A través de la implementación de plataformas o recursos digitales educativos, la visita al museo tradicional se convierte en una experiencia enriquecedora, con un aprendizaje vivencial y atractivo y entornos que combinan lo físico y lo virtual (pp. 184-185).

Por su parte, Bellido (2013) sostiene que esta modernización configura un nuevo diseño institucional orientado a promover la incorporación del conocimiento entre sus visitantes. Para la autora, el patrimonio, junto con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación,

constituyen un legado que deja huellas en la sociedad, facilitando la obtención de beneficios mediante nuevos lenguajes de divulgación. En este contexto, afirma que “la aplicación de las nuevas tecnologías al mundo del arte ha propiciado el surgimiento de un nuevo tipo de arte, el digital, que está transformando las características y fundamentos del arte tradicional” (p. 31).

La configuración de una instalación audiovisual requiere de una planificación meticulosa, en la que se consideren diversos aspectos técnicos que aseguren la calidad y la coherencia del mensaje transmitido. En palabras de Tirado (2005, p. 46), no basta con el desarrollo interactivo de las imágenes, la instalación de cualquier tipo de producción para museos está condicionada por múltiples factores técnicos. Esto exige un control riguroso tanto en las fases de producción como en las de posproducción, manteniendo siempre presente el rigor científico en cada etapa.

Una de las cualidades destacadas del uso del lenguaje audiovisual, según Marfil (2012), es que, fundamentado en la tradición televisiva, la representación se basa en la presentación de ventanas, paisajes y protagonistas que se entrelazan con la diégesis de la historia narrada y su contexto espacial y temporal. Los nuevos medios digitales y audiovisuales empleados en los museos no solo facilitan la creación de contenidos innovadores, sino que también favorecen el diseño de redes, estableciendo vínculos con diversas instituciones que promueven colaboraciones en el ámbito de la difusión cultural museística.

Las nuevas generaciones, tanto en entornos presenciales como virtuales, disponen de medios digitales que facilitan una exploración innovadora y accesible del arte y las exposiciones por medio de formatos audiovisuales (Camacho, 2021). Por esta razón, Alberich (2015) manifiesta que en la sociedad de la información contemporánea lo audiovisual ha evolucionado hacia un medio cada vez más multimedia, transformando la forma en que los museos, como sistemas de información cultural, reinterpretan y revitalizan el pasado. La incorporación de medios audiovisuales y lenguajes interactivos genera nuevos paradigmas discursivos en el ámbito museográfico. En esta situación, el componente audiovisual en la museografía se comprende como “la disciplina que diseña, implementa y evalúa estrategias y recursos comunicativos mediante el uso de lenguajes audiovisuales y multimedia, con el

objetivo de transmitir contenidos de manera sincronizada con la visita y en función de metas narrativas y didácticas” (Besolí, 2008, p. 4).

Un ejemplo destacado es el Museo del Fútbol Club Barcelona, que emplea narrativas audiovisuales para exhibir fragmentos de video que ilustran momentos emblemáticos de su historia. Esta estrategia fortalece la memoria colectiva y la identidad del club. La utilización de códigos y gramáticas propios del lenguaje audiovisual facilita la transmisión de mensajes específicos, evocando emociones y reforzando relatos históricos a través de recursos visuales y sonoros.

La proyección audiovisual constituye una mediación sostenible para la divulgación de relatos complejos, facilitando el acceso a espacios abiertos a la comunidad. Además de ofrecer conocimientos sobre la arquitectura, estas proyecciones permiten a los visitantes apreciar la importancia del lugar en la narrativa de su memoria colectiva. Otro ejemplo es el Colegio Máximo, actualmente sede de las facultades de Comunicación y Documentación, y de Odontología de la Universidad de Granada, donde existe un pequeño museo multimedia en su entrada principal para que los visitantes aprecien el origen y memoria del lugar.

Figura 1
Set multimedia audiovisual del Museo del Fútbol Club Barcelona, España, 2016



De acuerdo con lo expresado por Cagigal (2017), la narrativa oficial de la memoria se encuentra en un proceso continuo de almacenamiento y comunicación, en el que la historia ya no se conserva de manera lineal. Esto se debe a la hipertextualidad inherente a las narrativas personalizadas y maleables. En este escenario, Cagigal (2017) plantea que “la implementación de medios digitales

Figura 2

Enfoque comunicativo-interactivo del Museo de Historia del Colegio Mayor, Facultad de Comunicación y Documentación, Granada, España, 2023



en las exposiciones apunta a generar visitas más atractivas y dinámicas con pantallas táctiles, juegos con sensores o visualizaciones interactivas de datos que permiten navegar por grandes corpus de información” (p. 25).

Los museos evolucionan hasta convertirse en entornos espaciales híbridos, porque integran dimensiones tanto físicas como digitales, e incluyen los espacios museográficos y el diseño arquitectónico de sus sitios web. Este último, difundido a través de las pantallas, refuerza la dimensión sensorial, como señala Yáñez (2024): “La dimensión sensorial viene a refrescar la mirada, ahora comprendiendo una totalidad concebida como ecosistemas de medios” (p. 22). Esto implica que los museos operan mediante sus medios en una fusión de grandes plataformas en las que los contenidos se desarrollan de manera independiente, pero centrada en la experiencia sensorial de las y los usuarios.

El aspecto emocional se relaciona estrechamente con las narrativas, ya que estas constituyen el medio a través del cual las personas recrean y articulan sus experiencias. En este proceso, la tecnología actúa como mediadora, facilitando la creación y difusión de contenidos que permiten a los individuos explorar y reflexionar sobre su propio conocimiento en un espacio de intersubjetividad. Esta relación entre emoción, narrativa y tecnología revela cómo los contenidos digitales se convierten en vehículos para el conocimiento de uno mismo y la interacción social.

En consecuencia, el uso de las tecnologías en los museos no solo enriquece la experiencia estética, sino que

también facilita una comprensión más profunda de las narrativas que rodean las obras. Al integrar las emociones y las historias personales en la interacción con los contenidos digitales, los visitantes se convierten en partícipes activos de un proceso de construcción de significado, donde el conocimiento de uno mismo se entrelaza con nuevas experiencias. Así, los museos contemporáneos, al aprovechar las potencialidades de la tecnología, se consolidan como espacios dinámicos donde las narrativas se expanden y profundizan, permitiendo una relación más emocional, reflexiva y participativa con el patrimonio cultural.

Metodología

Este artículo adopta un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo-explicativo, con el objetivo de conocer las adaptaciones técnicas y operacionales que adquiere el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos en el uso de sus tecnologías de divulgación a través de Internet, principalmente. La metodología se basa en la aplicación de una entrevista estructurada al director de Tecnología e Informaciones de la institución, con el diseño de un modelo de intervención de atributos que busca entender, mediante las temáticas planteadas, el procedimiento de transformación que se lleva a cabo en el uso de tecnología y plataformas digitales.

Con esta metodología, se busca identificar aspectos singulares de las nuevas tecnologías en el museo, así como comprender cómo estas actualizaciones influyen en la conservación y la difusión del patrimonio junto a la memoria. Como pregunta se plantea la siguiente interrogante: ¿cuáles son las principales actualizaciones tecnológicas implementadas en el Museo de la Memoria y cómo impactan en la experiencia del visitante y en la gestión del museo?

Es importante aclarar que, aunque se emplea una técnica cualitativa y se busca obtener una comprensión detallada de las innovaciones en los museos de alta concurrencia de público en Sudamérica, a nivel tecnológico y digital, este artículo no pretende ser una investigación en profundidad. Más bien se trata de un estudio monográfico que busca ofrecer una visión general y reflexiva sobre las principales tendencias, desafíos y resultados de las actualizaciones tecnológicas en este ámbito. La intención es proporcionar respuestas para conocer las innovaciones en la museografía contemporánea.

Tabla 1
Modalidad de intervención

Niveles de preguntas	Interrogativo	Tipo de pregunta	Temático
Reflexivo	Pedir una reflexión sobre el uso e innovación de tecnología en el museo	¿De qué manera la incorporación de nuevas tecnologías en el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos de Chile ha enriquecido la experiencia de los visitantes y contribuido a la conservación y difusión de la memoria histórica?	Tecnología Público - memoria histórica
Técnico	Relato pasado-presente	¿Cuál ha sido tu experiencia en la implementación de tecnologías digitales en el Museo de la Memoria?	Cambios tecnológicos
	Adoptar una posición o parecer sobre tema de la IA y su uso	¿Cuál es tu opinión respecto del uso de inteligencia artificial como mediación de contenidos en el museo? ¿Es un desafío innovador o complejo de acuerdo con las características del museo?	Transparencia Ética
	Dar un punto de vista	¿Cómo valoras el papel que juega la tecnología en la conservación y la protección de los objetos y documentos de memoria en el museo?	Principios curatoriales Conservación de objetos Modificaciones de soportes
	Explicar la importancia de la capacitación	¿Has tenido que desarrollar cursos de capacitación con el resto del equipo profesional para estar actualizado en el uso de nuevas tecnologías implementadas en el museo?	Aprendizaje y actualizaciones
Expresivo	Pedir una ampliación comparativa desde los inicios del museo hasta la actualidad	¿Podría realizar una ampliación comparativa que abarque la evolución del museo desde sus inicios hasta la actualidad, destacando los cambios en su colección, infraestructura y funciones con el uso de la tecnología?	Historia
Concluyente	Cierre sobre el futuro en tecnología y uso de Internet en la integración de la modalidad "pantallas"	¿De qué manera la evolución de la tecnología y el uso de Internet en las pantallas influirá en la forma en que interactuamos, aprendemos y trabajamos en los próximos años?	Dispositivos de pantalla Transformación de la educación

La selección del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos de Chile, por medio de la entrevista de un profesional responsable de la tecnología que interviene en todos los contenidos que se distribuyen en sus respectivos soportes, se debe a que el actor social –institución–, en su enfoque en la preservación y transmisión de la memoria histórica de las víctimas de violaciones a los derechos humanos, para preservar la memoria requiere de documentos y creatividad para mantener vivos los recuerdos del pasado.

La entrevista (ver en Anexo) se aplica bajo la modalidad de estilo de intervención de eficacia, presentada por Gutiérrez (2014), quien referencia el modelo de Blanchet (1985), ilustrado en la Tabla 1.

Descripción histórica del museo

El Museo de la Memoria y los Derechos Humanos fue concebido como un lugar donde se conservan y exhiben los testimonios y documentos que permiten mirar al pasado por medio de una variedad de obras, documentos y archivos para conocer y aprender de esa experiencia

ocurrida en Chile. Con el propósito de contribuir a que la cultura de los derechos humanos y de los valores democráticos se conviertan en el fundamento ético compartido de la sociedad chilena, abarca una mirada sobre la historia reciente, sin excluir otros temas contingentes como la violencia, la discriminación, los derechos de los pueblos originarios, entre otros.

La tecnología ha desempeñado un papel fundamental en la dinamización de la memoria histórica y en la promoción de la reflexión ética entre los usuarios y visitantes. Mediante el uso de soportes audiovisuales, archivos digitales y recursos interactivos, el museo busca transmitir, de manera emocional y comprensible, los hechos relacionados con la dictadura y la resistencia. En particular, la representación de la imagen del bombardeo al Palacio de La Moneda, integrada en un espacio audiovisual inmersivo, cumple una función educativa y emocional que fortalece la memoria social.

El presente museo constituye una de las obras emblemáticas del primer mandato de la expresidenta Michelle Bachelet, inaugurada el 11 de enero de 2010. Su génesis

se enmarca en una deuda histórica pendiente y se fundamenta en los documentos del Informe Rettig,¹ elaborado por la Comisión de Verdad y Reconciliación, así como en las políticas de apoyo a la construcción de memoriales implementadas durante el gobierno del expresidente Ricardo Lagos. Bajo la dirección de la presidenta Bachelet, esta iniciativa buscó responder a las demandas de organizaciones de familiares y organismos en defensa de los derechos humanos.

Se trata de una institución pública promovida por el Estado de Chile, cuyo propósito principal es facilitar un espacio de reflexión ética sobre las violaciones a la vida y la dignidad de las personas perpetradas por el propio Estado chileno durante el período comprendido entre el 11 de setiembre de 1973 y el 10 de marzo de 1990, que coincide con la duración de la dictadura militar.

Resultados

Los hallazgos revelan que la incorporación de tecnologías digitales en el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos de Chile genera, continuamente, una transformación significativa en la forma en que se conserva, difunde y experimenta la memoria histórica. Específicamente, la digitalización y las plataformas interactivas han enriquecido la experiencia de los visitantes posterior al episodio de la pandemia 2021-2022, al facilitar recorridos que combinan elementos sensoriales, emocionales y participativos, especialmente dirigidos a las nuevas generaciones. Estas herramientas permiten, no solo ofrecer una experiencia más dinámica y envolvente, sino también democratizar el acceso a archivos frágiles y únicos, promoviendo la preservación y la difusión de la memoria en múltiples capas y formatos.

Desde su creación, el museo ha evolucionado hacia una estructura híbrida que combina colecciones físicas con una infraestructura tecnológica robusta, integrando objetos híbridos y proyectos digitales que fomentan diálogos activos y producciones culturales en contextos nacionales e internacionales. La tecnología ha pasado de ser un mero soporte a convertirse en mediadora activa en la experiencia museográfica, facilitando la interacción y el aprendizaje colaborativo.

Asimismo, se plantea que existen factores que coinciden con las tendencias futuras que apuntan hacia una

profundización de la relación interactiva con la memoria mediante plataformas multimedia, multihistorias y multipantallas. Este escenario apunta a potenciar narrativas más complejas y conectadas, donde la memoria será abordada desde múltiples perspectivas socioemocionales y culturales, fortaleciendo un compromiso democrático y ético en la construcción del relato histórico.

En el plano profesional, la implementación tecnológica requiere de un enfoque ético y estratégico, lo que asegura que cada herramienta, base de datos o interactivo responda a criterios de accesibilidad, respeto y rigor histórico. La capacitación constante y el trabajo colaborativo son fundamentales para mantener la pertinencia y la calidad de los contenidos digitales, garantizando que las innovaciones tecnológicas sirvan siempre a los valores de verdad, justicia y dignidad de las víctimas.

Finalmente, respecto de la integración de la IA, la opinión profesional señala su potencial como herramienta innovadora para la organización, el análisis y la personalización de contenidos. Sin embargo, se enfatiza la necesidad de regular su uso con principios éticos sólidos, para evitar distorsiones o trivializaciones del dolor y la violencia, asegurando que su rol sea complementario, transparente y alineado con la misión del museo. La IA, por tanto, se presenta como un desafío y una oportunidad, cuyo impacto dependerá del uso responsable y consciente por parte de los profesionales y gestores culturales.

Discusión y conclusiones

Las transformaciones de los museos en la era digital representan un cambio profundo en su función social, educativa y cultural. La incorporación de tecnologías audiovisuales y digitales, cada vez más sofisticadas e inclusivas, ha permitido ampliar el acceso, enriquecer las experiencias y fortalecer la relación con los públicos. Sin embargo, este proceso requiere un equilibrio cuidadoso para preservar los propósitos patrimoniales y pedagógicos, evitando que la innovación eclipse los valores simbólicos y reflexivos de las obras y los relatos expuestos.

1:: El 25 de abril de 1990 se creó la Comisión Nacional de Verdad y Reconciliación, que tuvo como misión establecer un cuadro completo sobre los graves hechos de violación a los derechos humanos (Biblioteca Nacional de Chile, s.f.).

La digitalización y la innovación tecnológica han facilitado la democratización del conocimiento, permitiendo que colecciones y recursos estén disponibles en cualquier lugar y momento. La creación de experiencias inmersivas, multisensoriales y participativas, mediante realidad aumentada, virtual y otras herramientas digitales, no solo enriquece la visita, sino que también fomenta la participación activa, emocional y crítica, lo que contribuye a la memoria colectiva y a la reflexión sobre hechos históricos y culturales.

No obstante, la adopción de tecnologías requiere un enfoque ético y filosófico. La tendencia a priorizar recursos visuales y plataformas digitales refleja una lógica de inmediatez y consumo rápido que desafía las formas tradicionales de narrar y comprender la historia. La utilización de obras audiovisuales y relatos adaptados en plataformas digitales transforma la exposición en experiencias vivenciales, aunque también exige una reflexión sobre cómo mantener la profundidad y el respeto en la transmisión de contenidos sensibles, especialmente en museos de memoria y derechos humanos.

En este contexto, tecnologías emergentes como la IA abren nuevas posibilidades para personalizar experiencias y gestionar grandes volúmenes de información. No obstante, su uso plantea retos éticos, como la protección de testimonios dolorosos, la preservación del carácter reflexivo y la no trivialización del patrimonio. La IA debe ser regulada con principios de verdad, justicia y respeto, garantizando que su implementación complemente y no reemplace el juicio humano.

La entrevista estructurada permite identificar avances significativos en la gestión digital del Museo de la Memoria en Chile. La digitalización ha permitido conservar y difundir materiales frágiles, democratizando el acceso y facilitando la participación activa, especialmente de las nuevas generaciones, mediante recursos audiovisuales, bases de datos geolocalizadas y plataformas interactivas. La adaptación del lenguaje digital, con códigos visuales propios, y la creación de narrativas digitales diferenciadas, reflejan la identidad y filosofía de la institución, promoviendo la comprensión y la participación en entornos virtuales. La implementación de tecnologías adaptadas a los lenguajes digitales de las nuevas generaciones también requiere un enfoque ético y curatorial, que potencie la memoria sin trivializarla. La organización de contenidos,

el uso de metadatos y la estructuración informativa son esenciales para mantener la profundidad y el respeto en la transmisión del patrimonio.

La digitalización favorece la creación de narrativas múltiples, cocreadas por diferentes voces y perspectivas, para fortalecer una memoria más flexible, conectiva y participativa. La transformación digital implica un cambio cultural y organizacional, donde la capacitación y el trabajo interdepartamental son fundamentales. La infraestructura tecnológica, los repositorios y las plataformas digitales permiten desarrollar proyectos híbridos, enriquecer los relatos y promover diálogos tanto nacionales como internacionales. Las plataformas digitales profundizan la relación con la memoria histórica, promoviendo espacios de interacción, cocreación y aprendizaje colaborativo, que fortalecen una ciudadanía informada, crítica y comprometida.

La integración de tecnologías en el museo ofrece un panorama prometedor para potenciar su función social y educativa. Sin embargo, su éxito dependerá del equilibrio entre innovación y conservación, accesibilidad y profundidad, siempre con una gestión ética y responsable. La mirada del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos de Chile evidencia que, si bien las tecnologías ofrecen oportunidades de transformación, deben emplearse con cuidado para no trivializar la experiencia ni perder su carácter reflexivo y simbólico. Solo así los museos podrán seguir siendo espacios vivos de memoria, aprendizaje y sensibilización en la era digital, que promuevan una sociedad más informada, crítica e inclusiva. Considerando el auge de la IA en los escenarios creativos que tienen las instituciones de museos en la sociedad digital, es esencial investigar los marcos éticos y normativos necesarios para la implementación responsable de esta herramienta en la gestión, curaduría y personalización de contenidos, para lo que se podrían explorar casos de uso, desafíos éticos y propuestas de principios que garanticen el respeto, la verdad y la justicia en la narrativa museográfica digital de la memoria histórica.

Referencias

Alabau, A., Fabra, L., Martí-Testón, A., Muñoz, A., Solanes, J. E., & Gracia, L. (2024). Enriching user-visitor experiences in digital museology: combining social and virtual interaction within a metaverse environment. *Applied Sciences*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/app14093769>

- Alberich, J. (2015). Del sector audiovisual al sector multimedia: retos y oportunidades. En F. Gómez (Ed.), *Políticas de impulso a las industrias audiovisuales. Ley Audiovisual de ordenación e impulso del sector audiovisual en Andalucía* (pp. 65-72). Comunicación Social.
- Alonso, R. (2020). *Herramientas audiovisuales usadas para la divulgación en internet en los museos. Caso: Museo Pachacamac*. Repositorio académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/657459>
- Antoine, C. (2011). Las industrias creativas en Chile. Posibilidades y propuestas en la coyuntura de las nuevas políticas culturales del país 2011-2016. *Quaderns d'Animació i Educació*, (14). <https://quadernsanimacio.net/ANTERIORES/catorce/industrias%20creativas.pdf>
- Bellido, M. L. (2005). Museo y arte digital. *Mus-A. Revista de los Museos de Andalucía*, 3(5), 31-33. https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2022-07/mus_A%205_0.pdf
- Besolí, A. (2008, 21-22 de febrero). El uso de fuentes audiovisuales en museos de historia: técnicas expositivas y estrategias de comunicación. *Terceras Jornadas Archivo y Memoria*. <https://acortar.link/DpVLkb>
- Biblioteca Nacional de Chile. (s.f.). *Memoria chilena*. <https://www.memoriachilena.gob.cl>
- Blanchet, A. (1985). *L'entretien dans les sciences sociales*. Dunod.
- Bolter, D., & Grusin, R. (2000). *Remediation. Understanding New Media*. MIT Press.
- Cagigal, P. (2017). Los museos como mediadores de la memoria digital. Index. *Revista de Arte Contemporáneo*, (03), 22-30. <https://doi.org/10.26807/cav.v0i03.47>
- Camacho, P. (2021). *4RT: diseño de instalaciones inmersivas para proyección en nuevos medios* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia]. <http://hdl.handle.net/10554/58232>
- Castells, M. (2024). *La sociedad digital*. Alianza.
- Drotner, K. (2013). Hosting the Museum Experience in Digital Environments. En J. Trant & D. Bearman (Eds.), *Museums and the Web 2013: Proceedings*. Museum Informatics.
- Espinosa, H., & Chacón, M. (2025). Educación y accesibilidad en museos: Explorando el potencial de la comunicación transmedia. *Uru: Revista de Comunicación y Cultura*, 11, 182-192. <https://doi.org/10.32719/26312514.2025.11.11>
- Fernández-Hernández, R., Vacas, T., & García, F. E. (2021). La comunicación digital en los museos. Estudio comparado de las herramientas de la web 2.0. *aDRsearch ESIC International Journal of Communication Research*, 24, 102-121. <https://doi.org/10.7263/adresic-024-06>
- Gutiérrez, J. (2014). *Dinámica del grupo de discusión*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Hatamleh, O. (2024). *Esta vez es diferente. Cuando la inteligencia artificial trasciende la humanidad*. Deusto.
- Hewison, R. (1987). *The Heritage Industry: Britain in a climate of decline*. Methuen London.
- Hooper-Greenhill, E. (2013). *Museums and their visitors*. Routledge.
- Huyssen, A. (2001). *En busca del futuro perdido. Cultura y memoria en tiempos de globalización*. Fondo de Cultura Económica.
- Káiser, A. (2023). *Comunicación y difusión transmedia del patrimonio cultural y artístico*. Universidad de Granada. <https://hdl.handle.net/10481/81426>
- Levis, D. (2006). *¿Qué es la realidad virtual?* https://www.academia.edu/download/30471870/que_es_rv.pdf
- Manovich, L. (2005). *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación: la imagen en la era digital*. Paidós.
- Marcos, A. (2005). El portal web de museos de Andalucía. *Mus-A. Revista de los Museos de Andalucía*, 3(5), 22-28. https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2022-07/mus_A%205_0.pdf
- Marfil, R. (2012). Análisis del museo como narración audiovisual. *EARI Educación Artística. Revista de Investigación*, (2), 144-148. <https://doi.org/10.7203/eari.2.2518>
- Mingwei, X., Yixuan, W., Jiamin, H., Juan, L., & Junyi, F. (2023). The Museum: From Digital To Metaverse. *Cambridge Explorations in Arts and Sciences*, 1(2). <https://doi.org/10.61603/ceas.v1i2.17>
- Miñarro, C. (2022, 28 de mayo). *El IDEAL Barcelona se adentra en la mente de Dalí a través de la primera experiencia mundial de metaverso colectiva*. Telecinco. https://www.telecinco.es/noticias/catalunya/20220528/ideal-barcelona-adentra-mente-dali-experiencia-mundial-metaverso-colectiva_18_06548843.html
- Moreno, I. (2015). Interactividad, interacción y accesibilidad en el museo transmedia. *Revista Zer*, 20(38), 87-115. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/35538>
- Oladokun, B., Ajani, Y., Ukaegbu, B., & Oloniruha, E. (2024). Cultural Preservation Through Immersive Technology: The Metaverse as a Pathway to the Past. *Preservation, Digital Technology & Culture*, 53(3), 157-164. <https://doi.org/10.1515/pdte-2024-0015>
- Orozco, G. (2004). Los museos interactivos como mediadores pedagógicos. *Revista Colombiana de Educación*, (46), 38-50. <https://doi.org/10.17227/01203916.5500>
- Parry, R. (2007). *Recoding the Museum. Digital Heritage of Change*. Routledge.
- Ramos, P. (2022, 4 de marzo). *Tecnologías virtuales como el metaverso completan la experiencia de las visitas presenciales a los museos*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.uoc>

edu/portal/es/news/actualitat/2022/049-realidad-virtual-museos.html

Rodríguez, V. (2021, 18 de mayo). *Uso de la realidad virtual y aumentada en los museos*. IAMVR. <https://i-amvr.com/uso-de-la-realidad-virtual-y-aumentada-en-museos/>

Smith, T. (2009). *What is Contemporary Art?* The University of Chicago.

Tirado, A. (2005). Nuevos audiovisuales para nuevos museos. Los retos de los profesionales. *Mus-A. Revista de los Museos de Andalucía*, 3(5), 43-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1319686>

Yáñez, L. (2024). *Audiencias y cultura digital. Problemas contemporáneos de la comunicación, los medios y las redes sociales*. Ecoe.

Cómo citar: Chamorro Maldonado, M. A. (2026). Tecnologías en museos contemporáneos: transformación y revitalización en el Museo de la Memoria de Chile. *Dixit*, 40, e4833. <https://doi.org/10.22235/d.v40.4833>

Financiamiento: Este artículo corresponde a una adaptación de un proyecto integral desarrollado en el Centro de Investigación COMUNICAV de la Universidad de Granada, que financia la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo - Gobierno de Chile.

Conflicto de interés: El autor declara no tener ningún conflicto de interés.

Contribución de los autores (Taxonomía CRediT): 1. Conceptualización; 2. Curación de datos; 3. Análisis formal; 4. Adquisición de fondos; 5. Investigación; 6. Metodología; 7. Administración de proyecto; 8. Recursos; 9. Software; 10. Supervisión; 11. Validación; 12. Visualización; 13. Redacción: borrador original; 14. Redacción: revisión y edición.

M. A. C. M. ha contribuido en 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13.

Editora responsable: A. L.

Anexo

Entrevista

Actor social: Carlos Álvarez Pérez, jefe de Tecnologías de la Información

Institución: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, Chile

Las preguntas y respuestas son identificadas con la letra mayúscula P (pregunta) y R (respuesta).

P1. ¿De qué manera la incorporación de nuevas tecnologías en el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos de Chile ha enriquecido la experiencia de los visitantes y contribuido a la conservación y difusión de la memoria histórica?

R1. La incorporación de tecnologías digitales en el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos ha permitido una transformación profunda en la forma en que la memoria histórica se conserva, se difunde y se vive, dentro y fuera del espacio físico. La visita deja de ser una experiencia lineal y pasiva para convertirse en un recorrido interactivo, sensorial y emocional, donde el público se relaciona con archivos audiovisuales, plataformas web, podcast, bases de datos geolocalizadas y estaciones multimedia que articulan múltiples relatos y temporalidades. Esta transición desde una memoria colectiva tradicional hacia una memoria más conectiva y participativa facilita que los visitantes, especialmente las nuevas generaciones, se involucren a través de sus propios lenguajes digitales, generando empatía, reflexión crítica y apropiación del pasado reciente.

En el ámbito de la conservación y la difusión, la digitalización ha sido clave para resguardar materiales frágiles y únicos (documentos, fotografías, registros audiovisuales y testimonios) mediante procesos de preservación digital, sistemas de respaldo y gestión avanzada de archivos. La incorporación de metadatos, estructuras hipertextuales y plataformas en línea permite que estos documentos adquieran nuevas capas de lectura, al tiempo que se protege el original y se amplía el acceso a investigadores, estudiantes y ciudadanía, democratizando la memoria sin perder su eje en la verdad, la justicia y el respeto por las víctimas de violaciones a los derechos humanos.

P2. ¿Cuál ha sido tu experiencia en la implementación de tecnologías digitales en el Museo de la Memoria?

R2. Desde la perspectiva profesional como jefe de Tecnologías de la Información en un museo de la memoria, la experiencia en la implementación de tecnologías digitales ha estado marcada por la necesidad de articular tecnología, memoria y ética en una arquitectura coherente. No se trata solo de desplegar infraestructura o sistemas, sino de diseñar un ecosistema digital en el que cada plataforma, base de datos o sistema interactivo responda a criterios de accesibilidad, respeto y sentido histórico, de modo que la tecnología esté siempre al servicio del relato y de la mediación cultural. El trabajo ha consistido en organizar contenidos, flujos y metadatos para que la memoria histórica pueda salir de los cánones exclusivamente analógicos y expresarse en múltiples formatos digitales sin perder su profundidad.

P3. ¿Cuál es tu opinión respecto del uso de inteligencia artificial (IA) como mediación de contenidos en el museo? ¿Es un desafío innovador o complejo de acuerdo con las características del museo?

R3. Respecto de la IA, su uso en el museo se recibe como una oportunidad innovadora y, al mismo tiempo, como un desafío complejo. La IA puede contribuir significativamente a la organización, análisis y recuperación de grandes volúmenes de información, así como a la personalización de experiencias de aprendizaje y recorridos, e incluso a la creación de mediaciones más finas entre distintos tipos de relatos y públicos. Sin embargo, su implementación debe estar cuidadosamente regulada por principios éticos y curatoriales: la IA no puede distorsionar los testimonios, sustituir el juicio humano ni trivializar las experiencias de dolor y violencia; su rol debe ser complementario, transparente y alineado con la misión del museo, reforzando la verdad histórica, la justicia y el respeto irrestricto a las víctimas como ejes centrales de toda innovación tecnológica.

La IA es una herramienta tecnológica más, depende de quien la use será el real aporte a la sociedad.

P4. ¿Cómo valoras el papel que juega la tecnología en la conservación y la protección de los objetos y documentos de memoria en el museo?

R4. El papel de la tecnología en la conservación de los objetos y documentos es fundamental: permite someter fotografías, videos, informes y testimonios a una verdadera

“metamorfosis digital”, en la que, mediante estándares de digitalización, políticas de respaldo y descripciones ricas en metadatos, se asegura su preservación a largo plazo y su disponibilidad para el análisis histórico.

P5. ¿Has tenido que desarrollar cursos de capacitación con el resto del equipo profesional para estar actualizado en el uso de nuevas tecnologías implementadas en el museo?

R5. La transformación digital ha exigido procesos sostenidos de capacitación y trabajo colaborativo con equipos de colecciones, educación y comunicaciones, en el entendido de que la actualización tecnológica implica también un cambio cultural. Por ello se han desarrollado instancias formativas para que cada área se apropie de las nuevas herramientas y lenguajes, especialmente pensando en llegar a públicos juveniles y diversos.

P6. ¿Podría realizar una ampliación comparativa que abarque la evolución del museo desde sus inicios hasta la actualidad, destacando los cambios en su colección, infraestructura y funciones con el uso de la tecnología?

R6. En sus inicios, el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos dio prioridad a contar con una configuración híbrida, en la que el acervo físico convive con una colección digital compuesta por archivos audiovisuales, registros sonoros, interactivos web, plataformas temáticas y narrativas audiovisuales que abordan la memoria desde múltiples perspectivas estéticas y curatoriales. Esta configuración vino acompañada del fortalecimiento de una infraestructura tecnológica robusta, que incluye sistemas de gestión de contenidos digitales, repositorios en línea, plataformas especializadas y herramientas de publicación que permiten actualizar y reorganizar los relatos de forma dinámica. Hoy el museo opera como una red de información interconectada, que integra “objetos híbridos” (físico-digitales) y una “memoria híbrida” expresada en proyectos como Historias de Golpe, Mala Memoria o memoriales geolocalizados, donde la tecnología deja de ser un mero soporte para convertirse en mediadora activa de la experiencia, de la producción cultural y del diálogo educativo con públicos nacionales e internacionales.

P7. ¿De qué manera la evolución de la tecnología y el uso de Internet en las pantallas influirá en la forma en que interactuamos, aprendemos y trabajamos en los próximos años?

R7. En los próximos años, la tecnología y el uso intensivo de Internet profundizarán la transformación de la relación con la memoria histórica, desplazando las pantallas desde un rol de simple visualización hacia espacios de interacción, cocreación y aprendizaje colaborativo. Las narrativas multimedia y las plataformas digitales permitirán trabajar la memoria en múltiples capas (informativa, emocional, estética y participativa), facilitando que diversas generaciones se acerquen al pasado reciente desde sus códigos culturales, dispositivos y ritmos de consumo de contenidos. Este escenario habilita la construcción de multihistorias, donde conviven relatos institucionales, testimonios personales, archivos comunitarios y expresiones creativas, organizados por atributos sociosemióticos y emocionales. La memoria se trabajará de manera más dinámica, conectiva y distribuida, consolidando el uso de multipantallas como una posición política y pedagógica ligada a una sociedad democrática que reflexiona sobre su historia. El gran desafío será equilibrar la innovación tecnológica y la responsabilidad ética para evitar la “espectacularización” vacía o la banalización del trauma, y asegurar que todo desarrollo digital mantenga como eje la verdad histórica, la justicia y la dignidad de las víctimas.