



DISEÑO | UC

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ESTUDIOS URBANOS
ESCUELA DE DISEÑO

"EL ESPACIO PÚBLICO Y EL MUNDO SENSIBLE;
SANTUARIO DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN DE SANTIAGO"

AUTORA: ANA MARÍA HURTADO BURR

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile, para optar al título profesional de Diseñador

Profesor guía: Douglas Leonard

Julio de 2018
Santiago, Chile

Agradecimientos

Gracias a mi profesor guía Douglas Leonard, por su confianza.

*Gracias a todos los profesores que me han ayudado
en este proceso, en especial a Paula Wuth y José Manuel Monge.*

Gracias a los que trabajan en el Santuario, hicieron de este trabajo una gran experiencia

Gracias a mi familia y amigos, por toda su ayuda y cariño.

ÍNDICE

Abstract

Introducción

I. BASE CONCEPTUAL	Formulación teórica
7-8	Problema. Pregunta. Hipótesis Metodología
9-11	Marco Teórico Humanización (<i>Sensibilidad, Ed. Sensibilidad estética, Experiencia estética, Estética cotidiana, Belleza</i>) Urbanismo (<i>Espacio público</i>) Diseño de Servicios (<i>Arquetipo, Mapa de viaje</i>) Dinámica de Prototipado
II. PROCESO DE DISEÑO	Qué. Por qué. Para qué.
15-16	Objetivos
17-24	1. Levantamiento de información de escritorio 1.1 <i>El Santuario, en el parque y en la ciudad.</i> 1.2 <i>El Santuario, administración.</i> 1.3 <i>El Santuario, historia de fe.</i> 1.4 <i>Otros santuarios marianos en Santiago.</i> 1.5 <i>El Santuario en internet.</i>
25-33	2. Levantamiento de información en terreno 2.1 <i>Observación</i> 2.2 <i>Entrevista</i> <i>Esquemas temáticos del Santuario</i> <i>Algunas observaciones</i>
34-39	2.3 Intervenciones <i>Buzones</i> <i>Libro</i>
40-55	3. Análisis y esquematización Construcción de usuarios arquetípicos y mapas de viaje. Esquema síntesis. Usuarios y el Santuario.
56-63	4. Referentes y Antecedentes Referentes (<i>Land Art, Arquitectura emocional, Los Coristas, Urbanismo Táctico</i>) Antecedentes (<i>Stolpersteine, Todas esas cosas maravillosas, Pulse Park, Proyecto Pregunta</i>)

64–84 5. Diseño
Cubos, autoseñalética
Recorrido de la empatía

III. CONCLUSIONES Cierre del proceso de diseño
85–88 Evaluación de los objetivos
Abstracción del proceso. Implementación
Propiedad intelectual

89 Conclusión

IV. REFERENCIAS

90–97 Anexos
98–100 Bibliografía

ABSTRACT

Este informe toma como problema de investigación, el desequilibrio en el uso de la razón versus el de la sensibilidad, como medios para interpretar la realidad. Frente a esto, se propone la empatía como camino para apelar a la dimensión sensible de los individuos. Se realizó una investigación cualitativa en el Santuario de la Inmaculada Concepción, ubicado en el Cerro San Cristóbal. Se buscó levantar y visibilizar la riqueza humana del lugar analizando dos aspectos de ella: las miradas subjetivas de cada usuario respecto del entorno y las actividades en el lugar que permitían entrever su sensibilidad.

Por medio de las herramientas del Diseño de Servicios y del Prototipado, se exploró en el desarrollo de dispositivos que levantaran estos dos niveles de información y generaran dinámicas que permitieran a los visitantes, visibilizar y concientizar, la humanidad presente en el Santuario y así aprehender el espacio de una manera más integral. Finalmente, se abstraer el proceso realizado, de manera de obtener bases introductorias para la investigación de un diseño de espacios, que fomente un habitar más humano.

Palabras claves: sensibilidad, humanización, espacio público, santuario.

INTRODUCCIÓN

Este informe, presenta los resultados obtenidos en una investigación realizada durante un año, en el marco del proyecto para optar al título profesional de diseñador, de la Pontificia Universidad Católica de Chile. El objetivo básico consistió en trabajar un tema a elección, utilizando los conocimientos adquiridos en la carrera.

De esta manera, comienza una extensa búsqueda de temas hasta dar con el elegido: **la educación de la sensibilidad estética**, que trata sobre el despertar de la sensibilidad, para aprender a descubrir la belleza profunda, que encierra nuestro cotidiano. Su objetivo es educar individuos más humanos que integren la razón y los sentimientos como vías de aprehender la realidad.

Luego, se escogió trabajar este tema desde los **espacios públicos de la ciudad**, escenarios muchas veces, de actos de poca humanidad. En un comienzo, se evaluó realizar allí, instalaciones efímeras, que permitieran enriquecer el espacio, mediante elementos que respondieran a una necesidad estética y no a una función operativa. Sin embargo, después, en busca de algo más duradero, se propuso trabajar en el diseño de los mismos espacios públicos y se contactó a dos fundaciones que se relacionan con el tema: Mi Parque y Junto al Barrio. Finalmente, no se trabajó con ninguna, pero el contacto con ellas, permitió conocer a las personas de las villas con quienes trabajaban y descubrir el siguiente tema que articularía esta investigación: **la riqueza de esas sutiles decisiones estéticas, que se observaban en las fachadas de las casas, y que reflejaban la humanidad y subjetividad de sus habitantes.**

Con el propósito de poner en valor este aspecto, se comenzó a trabajar con el Barrio Patria Nueva en la Pincoya, que fue recomendado por la Fundación Junto al Barrio. Sin embargo, tiempo después fue necesario dejar el lugar, porque era un barrio que dificultaba la investigación en terreno.

Frente a esto, por motivos prácticos, se escogió trabajar en el Cerro San Cristóbal, el que resultó ser un espacio muy propicio para desarrollar esta investigación. Los usuarios demostraban un vínculo afectivo muy profundo con el lugar, lo que creaba en un espacio emocionalmente muy rico y permitía que las intervenciones allí generadas, fueran especialmente significativas.

Como resultado, se obtiene una exploración respecto a la dimensión sensible del Santuario y al cómo permitir a las personas un acercamiento a ésta; exploración que busca ser extrapolable a otros espacios públicos. Pero más que esto, se obtiene un tema de gran interés personal y que presenta interesantes proyecciones para seguir desarrollando.

I. BASE CONCEPTUAL

Formulación y marco teórico del proyecto

FORMULACIÓN

Planteamiento del problema ✨

La razón y la ciencia, son las luces que guían la construcción del mundo moderno. La automatización es su lógica de producción, y su máximo objetivo es la eficiencia (Vargas, 2002).

La lógica de la producción eficiente y automatizada tiene efectos negativos cuando se aplica en áreas que no son completamente objetivables, como, por ejemplo, aquellas que tratan con lo humano que innegablemente está constituido por una dimensión emocional y una racional. El predominio exclusivo y sesgado de la razón, puede ser una de las razones por las que el siglo "de la racionalidad y la sociedad del conocimiento", se caracterice por su violencia, materialismo e individualismo (Vargas, 2002, p.32).

Siguiendo esta lógica, nos encontramos con espacios públicos, que -proyectados desde la racionalidad y la eficiencia- olvidan la dimensión emocional y subjetiva del que los habita. Y siendo éstos, espacios de encuentro por excelencia, pierden su potencial como fuentes de humanización, que respondan a las necesidades emocionales del hombre y que eduquen en el encuentro con el otro.

Un espacio diseñado únicamente para funcionar desde la eficiencia y la mecánica, nos invita a actuar de la misma manera, "primero, nosotros hacemos las ciudades y luego ellas nos hacen a nosotros" (Gehl, 2017). De aquí nacen los excesivos bocinazos en las calles, los gritos de insulto entre autos, ciclistas y peatones, la basura tirada sin ninguna preocupación o los empujones en las salidas del transporte público. Espacios que olvidan las necesidades emocionales y estéticas del hombre empobrecen su sensibilidad y en definitiva su *humanidad*¹.

El Santuario de la Inmaculada Concepción, es un espacio diseñado -así como lo plantea su actual rector- para responder a las

necesidades del mundo emocional y subjetivo de las personas. Necesidad de encontrarse con un ser superior, de paz, de alejarse de lo cotidiano o de encuentro con otros.

Esto, sumado a la diversidad de los visitantes del Santuario, hace de él una fuente de humanización con un gran potencial, que no ha sido explotado. Un lugar de encuentro desde las subjetividades de cada persona y que fomente un cohabitar honesto, respetuoso e inclusivo. Es preciso aprovechar la alta congregación de este hito religioso, turístico y deportivo, que hacen de él, un espacio rico en cuanto a su significado y carga emocional.

2. Pregunta ✨

¿Cómo podría posibilitarse –a través de las herramientas del diseño- un acercamiento socioafectivo a los espacios? ¿Cómo podría hacerse visible la historia sensible que forma el Santuario, para que pueda constituir una vía de apreciación de éste? ¿Cómo podría leerse el Santuario, desde la subjetividad de las personas que lo conforman?

3. Hipótesis ✨

"Un objeto, al que expresar una presencia humana subyacente, es capaz de despertar emociones en el espectador y de comprometerlo de una manera profundamente humana" (Errázuriz, 2006, p.119).

Es decir, la empatía puede ser un camino para despertar la emoción y aproximarse a los espacios desde la sensibilidad². Se postula que, si en el Santuario se logra levantar y visibilizar -por medio de la intervención de ciertos dispositivos- las emociones, anhelos y creencias de las personas que lo visitan, permitirá, a quienes se sientan parcialmente reflejados, una involucración afectiva con el espacio.

1. Referencia marco teórico, concepto de humanización, p.9

2. Referencia marco teórico, concepto sensibilidad, p.9

4. Metodología

1. Investigación de escritorio

Se recopilará información desde libros, páginas webs y entrevistas, con el fin de contextualizar el trabajo en el Santuario. Se investigará su contexto histórico y geográfico, su papel en la religión y su presencia actual en las redes sociales.

2. Observación y entrevista

Se realizará un proceso de observación sistematizada, utilizando la metodología desarrollada por la oficina danesa de Jan Gehl. Esta se complementará, con entrevistas a distintos perfiles de usuarios, con el fin de reconstruir el recorrido de su visita y profundizar la construcción de los arquetipos.

3. Análisis

Se analizarán los datos obtenidos, utilizando herramientas del Diseño de Servicios.

4. Diseño

Se diseñarán intervenciones dentro del Santuario, que permitan levantar y visualizar, las sensibilidades del lugar, para hacer que este espacio pueda ser interpretado desde las subjetividades de sus visitantes.

5. Conclusiones y proyecciones

Se analizarán los resultados obtenidos, a la luz de los objetivos propuestos y se buscará abstraer el trabajo realizado, de manera de que pueda aplicarse y seguirse desarrollando como método de investigación, en otros espacios públicos.

5. MARCO TEÓRICO.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

La definición de cuatro conceptos principales, ayudará a aclarar la presente investigación.

En primer lugar, se define lo que se entenderá por **humanización** y **urbanismo**, conceptos claves para comprender el planteamiento del problema. Del concepto de humanización derivan los de: sensibilidad, educación de la sensibilidad estética, experiencia estética, estética cotidiana y belleza.

Del concepto de urbanismo, deriva el de espacio público.

En segundo lugar, se define lo que se entenderá por **Diseño de Servicios**, concepto clave para comprender la metodología elegida para estructurar esta investigación. Del concepto de Diseño de Servicios, deriva el de arquetipo y mapa de viaje.

En tercer y último lugar, se define lo que se entenderá por **Dinámica de Prototipado**, concepto clave para comprender el rol que ocupará el prototipo como propuesta de diseño.

Humanización

Por humanización se comprenderá la integración entre la dimensión sensible y la dimensión cognitiva del hombre; entre lo que siente y lo que piensa. Dado que el hombre se comprende como una unidad, compuesta por dos dimensiones complementarias, el acentuar sólo una de ellas, se considera como algo que ataca a su constitución humana ya que lo aliena y des-humaniza (Vargas, 2002).

Como camino de humanización, se propone la educación de la sensibilidad estética. El presente trabajo, se basa teóricamente, en gran parte de los escritos de Luis Hernán Errázuriz -académico de la Universidad Católica- que hablan sobre el importante papel que tiene la educación de la sensibilidad, en la formación de humanos *más humanos*.

♦ *Sensibilidad, Mundo Sensible*

Por mundo sensible, se entenderá la dimensión interior subjetiva del hombre. Es decir, todos los componentes de la experiencia inmediata frente al mundo: las sensaciones corporales, pensamientos, emociones o experimentaciones morales, estéticas y religiosas (Errázuriz, 2006, p.95).

♦ *Educación de la sensibilidad estética:*

Por educación de la sensibilidad estética se comprenderá el promover una vida consciente, capaz de valorar la belleza presente en lo cotidiano. Durante años lo estético ha quedado remitido a las Bellas Artes: se lo ha limitado a una actividad de contemplación desinteresada, que se debe dar de cierta manera, en ciertos espacios y que es necesario tener cierto bagaje cultural para poder comprender. Al mismo tiempo, relega lo estético a un segmento privilegiado con acceso a educación y al arte, e incluso dentro de este mismo, hay una tendencia a considerar la estética como algo a lo que sólo ciertas personas -dotadas de una sensibilidad especial- pueden acceder.

Todo lo anterior, podría comprenderse más bien como la educación artística. La educación estética involucra más que solo el arte. **Para efectos de esta investigación, se rescatarán estas dos definiciones de educación estética:**

* *"Hacer extraordinario lo ordinario, generar una actitud de extrañamiento, sensibilizar nuestra percepción, en contraste con la familiaridad de lo cotidiano"* (Yuedi, L. & Carter, C., 2014)

* *"Facultad de conocer y disfrutar las cualidades sensibles del entorno, sus formas, colores, texturas, sonidos, espacios, etc.; más allá de consideraciones meramente racionales, prácticas, económicas y utilitarias"* (Errázuriz, 2006, p.54).

◆ *Experiencia estética*

Por experiencia estética se entenderá toda experiencia profunda y consciente de la realidad. Es decir, todo aquello que vivimos en conexión con nuestra dimensión física, emocional y sensorial, porque eso nos permite "aprehender la realidad". (Lira C., Droguette R.M., Calderón C., Sepúlveda M., 2014). Csikszentmihalyi, académico croata, postula que para poder vivir una experiencia estética es necesario disponer de un espacio adecuado (que permita tener calma y privacidad), tiempo (para madurar la experiencia), un objeto estético susceptible de ser interpretado (que muestre "una presencia humana subyacente") y contar con la predisposición del observador (Errázuriz, 2006, p. 121).

◆◆ *Asombro*

Es la base de toda experiencia estética, está el asombro. El asombro es una capacidad innata en los niños, pero que se va apagando al crecer, junto con la sensibilidad. El propósito del arte es el de impartir la sensación de las cosas como son percibidas y no como son sabidas (...) El arte es una manera de experimentar la cualidad o esencia artística de un objeto; el objeto no es lo importante (Rodríguez, M., 2016).

◆◆ *Ocio*

Es el momento en que la mente y el cuerpo, libre de preocupaciones, tensiones e intenciones, están disponibles para encontrarse conscientemente con la realidad (Lira C., Droguette R.M., Calderón C., Sepúlveda M., 2014).

◆ *Estética cotidiana*

Por estética cotidiana se entenderá el conjunto de actividades que se repiten día a día en nuestra vida, tales como levantarse, tomar desayuno, saludar, etc. (Íbid). Son todos los estímulos sensoriales y afectivos que la vida cotidiana nos entrega; los ruidos, los olores, las emociones. Si bien estos son difíciles de reconocer por su misma cotidianeidad, el acto de centrar la atención y reconocerlos, conscientemente, es el primer paso para "integrar la sensibilidad como modo de conocimiento" (Marini, G., Rodríguez J.D. & Salas M., 2018, p.3).

◆ *Belleza*

"La belleza de una nube está en su desplegarse, y en asistir callados a su despliegue" -*Okakura Kakuso*, pensador japonés.

El presente trabajo, toma de la filosofía oriental taoísta el postulado de que la belleza no está en el objeto, sino en el ojo de quien observa. Algo es bello en la medida en que resuena en el interior de la persona, le hace sentido y le permite conectarse. Es bello todo lo que conduce hacia un despertar de la conciencia y la sensibilidad, independiente de si el objeto responde a ciertos cánones de belleza (Lira C., Droguette R.M., Calderón C., Sepúlveda M., 2014).

Urbanismo 🏡

El urbanismo es una disciplina relativamente nueva que nace a mediados del siglo XIX como respuesta a la revolución industrial y al consecuente cambio en su dinámica y número de habitantes. Un siglo después, se consolida como disciplina y se le define como “el conjunto de conocimientos que se refieren al estudio del desarrollo, creación, reforma y progreso de la población, en orden a las necesidades de la vida humana” (Querol, 2004, p.47). Si bien por urbano nos referimos a lo relativo a la ciudad, este término es hoy controversial, dado que el uso del automóvil hace difuso el límite entre lo urbano y lo rural, al permitir sortear la distancia espacial entre uno y otro.

♦ *Espacio público*

Se extiende en todas direcciones y a través de toda el área urbana es el espacio de encuentro y donde “se hace visible la energía de la ciudad” (Querol, 2004, p.56).

Diseño de Servicios 🏡

“El Diseño de servicios ayuda a crear nuevos o mejorar servicios, para hacerlos más útiles, usables y deseables para los clientes, y eficientes y efectivos para las organizaciones” - Stefan Moritz (Figuroa, B. 2018). Tiene como fundamento principal al usuario: la información con que trabaja, se recoge desde los ojos de los usuarios y la solución proyectada, se hace desde y para ellos. Consiste en una serie de métodos, cuyo objetivo es canalizar correctamente las aspiraciones de los usuarios en un proyecto de diseño. En su análisis, tiene en cuenta, los tipos de usuario, los “puntos de contacto” con el servicio (plataforma digital, infraestructura, personal, etc.) y las emociones a lo largo del recorrido. Conecta, prioriza y orquesta, estos tres aspectos (Wuth, P., 2018).

♦ *Arquetipo*

Herramienta del Diseño de Servicios. Es la construcción de un usuario ficticio que concentra las cualidades más distintivas de un tipo de usuarios. Se construye mediante un Mapa de Usuario, que significa analizar tres dimensiones de éste: qué piensa, qué siente y qué hace. Estas preguntas deben ser respondidas en primera persona. (Wuth, P., 2018).

♦ *Mapa de viaje*

Herramienta del Diseño de Servicios. Es la construcción del recorrido de una persona antes, durante y después de tomar contacto con un servicio. Permite visualizar y conectar los elementos claves de una experiencia. Cada arquetipo tiene su propio mapa de viaje (Wuth, P., 2018).

Dinámicas de Prototipado 🏡

La herramienta de prototipado, será utilizada, como una vía de investigación, que permita crear nuevas realidades, más que como un instrumento de validación, para cerrar un proceso de diseño. El prototipo será un medio para “materializar sucesos y preguntas que vayan más allá de lo puramente discursivo” (Tironi, M., 2017, p.40). El prototipo así aplicado, permite al conocimiento salir de lo estático y de las respuestas preconcebidas. Además, al operar de forma independiente al diseñador, permite un levantamiento de información más genuino y veraz (Íbid p.42). El prototipo así comprendido, es un medio y un fin en sí mismo.

II. PROCESO DE DISEÑO

Formulación del proyecto, levantamiento de información, análisis, referentes-antecedentes y diseño.

¿Qué?

Exploración -basada en herramientas del Diseño de Servicios y de Prototipado- de dispositivos que permitan al usuario, una aproximación -desde su sensibilidad-, a un espacio público.

Para efectos de esta investigación, se trabajó en el Santuario de la Inmaculada Concepción, donde se instalaron una serie de dispositivos que -retroalimentados por la participación de los mismos usuarios- permitieran un acercamiento al Santuario desde la mirada de la sensibilidad y el afecto. Dispositivos que canalizaran la emociones, intenciones o ideas de las personas, en actos que permitieran visibilizar las partes humanas que constituyen el Santuario.

¿Por qué?

Es una mirada poco explorada, el entender el diseño como un arte que debe responder tanto a las necesidades racionales objetivas, como a las sensibles subjetivas del hombre. Al plantearse desde una postura resolutive, se vuelve un mecanismo operativo, que responde mayoritariamente a necesidades funcionales, entregando un servicio parcial al hombre, en tanto ser pensante y sensible.

Es importante permitir que el Santuario -que es un espacio físico que acoge a personas que buscan alimentar a su dimensión sensible- pueda responder a ellas y recibirlas de un modo íntegro.

¿Para qué?

Desde las herramientas del diseño, darle un puesto a la dimensión sensible del hombre, como vía de interpretación y goce de la realidad.

El Santuario de la Inmaculada Concepción, recibe cada semana a miles de personas con distintas historias, anhelos e ideologías, por lo que acoge y lleva registro, de una historia humana muy rica. Rescatar esta dimensión del Santuario, permite una apreciación más integral de él, que involucre tanto sus cualidades físicas como emocionales e induzca a un habitar más humano.

Objetivo general ✨

Levantar información respecto a la dimensión emocional que compone el Santuario y explorar mecanismos que permitan visibilizar esta dimensión, y compartirla entre sus visitantes.

Objetivos específicos y cómo se evaluarán ✨

1. Comprender qué es el Santuario para los arquetipos que se establezcan, cuál es su relación con él, qué buscan y a qué van.

* A través de entrevistas e intervenciones que permitan obtener estas respuestas por escrito

2. Comprender el vínculo afectivo de las personas con el Santuario.

* Se analizará el nivel de participación en las intervenciones realizadas y el modo de uso de los dispositivos. Si la participación es alta y los dispositivos se cuidan, se interpretará como un vínculo afectivo fuerte con el Santuario porque significa que lo que ocurre ahí, sí les llama la atención y los compromete.

3. Evaluar el interés de los usuarios por compartir y ver lo que otros han compartido, respecto a sus emociones, pensamiento o deseos.

* Se analizará el nivel de participación y el interés que despiertan los dispositivos. Si la participación es alta y se observa que los dispositivos llaman la atención de las personas y se detienen a observarlos, se interpretará como que hay interés en compartir y/o en ver lo que otros han compartido.

Fig 1. Ilustración del Parque Metropolitano de Santiago



1. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA SOBRE EL SANTUARIO

1.1 El Santuario, en el Parque y en la ciudad.

El Parque Metropolitano fue creado en 1966, al incorporar el Zoológico Nacional y el Cerro San Cristóbal.

Se extiende conectando cuatro comunas de Santiago: Huechuraba, Providencia, Recoleta y Vitacura.

Hoy, es el "pulmón verde" más grande de Santiago, con más de 700 hectáreas de extensión.

Su administración corresponde al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, actualmente con Cristián Monckeberg como ministro y Guillermo Rolando como subsecretario.

Dentro de este parque, en la cumbre del Cerro San Cristóbal, se encuentra el Santuario de la Inmaculada Concepción, cuya administración corresponde al Arzobispado de Santiago. Al estar inserto dentro del gran Parque Metropolitano, en la cumbre del cerro, es un santuario que se ha convertido tanto en un hito religioso, como turístico y deportivo de la ciudad.

("Acerca de nosotros", 2014)

a) Accesos

Funicular. Inaugurado el año 1925 y declarado monumento histórico por su importancia patrimonial el año 2000. Va desde la calle Pío Nono en Bellavista, hasta la cumbre del Cerro San Cristóbal, pasando por el zoológico metropolitano (funicular Santiago, 2018).

Teleférico. Va desde la calle avenida el cerro, (acceso por Pedro de Valdivia), hasta la cumbre. La primera estación se llama Oasis, luego Tupahue y por último Cumbre, que es la estación que llega al Santuario

Peatonal. Tanto por Pío Nono como por Avenida el Cerro, se encuentran los accesos peatonales al parque. Se puede llegar hasta la cumbre tanto por vías pavimentadas como por senderos entre los árboles.

Automóvil. Se puede ingresar por las mismas entradas peatonales, pero con un horario más restringido.

b) Otros atractivos en los alrededores del Santuario

Muchas veces la visita al Santuario está inserta en un "día de panoramas" donde se visitan otros atractivos dentro de la zona.

* Dentro del Parque (chile 365)

Jardines botánicos. Existen cuatro jardines donde se puede apreciar la naturaleza y distintas disposiciones de ella.

Observatorio Astronómico Manuel Foster. Fue construido en 1903 y alguna vez fue el más grande del hemisferio sur. Actualmente está en desuso por la contaminación atmosférica y lumínica de la ciudad. Se puede visitar durante el día del patrimonio.

Zoológico Metropolitano. Fue inaugurado en 1925, 17 años después que el Santuario. Su construcción significó un significativo esfuerzo para el país de la época y hoy es uno de los mayores atractivos del parque.

Casa de la cultura Anahuac. Centro cultural del parque, donde se realizan conciertos, seminarios y exposiciones abiertos al público

Miradores. Desde donde se puede apreciar la ciudad desde distintos puntos

* Fuera del Parque

Mall Costanera Center

Barrio Bellavista. Conocido por sus restaurantes y bares. Altamente turístico, se pueden encontrar tiendas de suvenires nacionales.

La Chascona. Casa de Pablo Neruda ubicada en Bellavista.



Fig 2. Logotipo
Arzobispado de Santiago



1.2. El Santuario, administración

La administración del Santuario, así como el terreno donde se emplaza, corresponden al Arzobispado de Santiago.

El rector del Santuario es el presbítero Carlos Godoy Labraña, quien oficia ahí la misa, todos los domingos.

Los responsables directos de la administración del Santuario, son Mario Díaz Soto y su secretaria Marcelina Cajales.

Trabajan en el lugar, un equipo de siete guardias de seguridad y cinco personas para la mantención.

Cuentan con una librería y salas de acompañamiento, donde reciben a particulares e instituciones para el acompañamiento espiritual.

LA VIRJEN DEL CERRO SAN CRISTOBAL

DESDE hace ya mas de quince dias se puede ver, mirando hácia la cumbre del cerro de San Cristóbal, una imájen de la Virjen de la Inmaculada Concepcion que allí se ha colocado. Contemplándola desde el plano, se puede comprender, desde luego, que la estatua es de proporciones realmente monumentales. Es de fierro fundido y tiene ella sola, sin contar el zócalo en que descansa, 14 metros de altura. Por la fotografia que aquí publicamos se pueden calcular sus verdaderas dimensiones. La cabeza, incluyendo el cuello, representa una altura superior a la de un hombre. Todo el monumento tiene 22.30 metros. En su construccion se han to-



se usa casi siempre en Europa y Estados Unidos para edificios importantes. El es el que presta mayores seguridades de duracion y firmeza. Esto último se consigue mucho mas fácilmente que con los materiales que se emplean en los casos ordinarios. Todo el zócalo de la estatua forma un solo bloc, sin articulaciones de ninguna naturaleza, de modo que las paredes trabajan simultáneamente contra cualquiera fuerza esterna. El sitio mismo en que se ha erijido el monumento presentaba dificultades serias que felizmente han sido inteligentemente sobrepujadas. Por otra parte, la colocacion de las pesadas piezas de metal de la estatua era por demas difícil.

1.3. El Santuario; historia de fe

a) Su origen ✨

A principios del siglo XX no había en Santiago un gran espacio de culto para la Virgen María, que pudiera albergar a grandes números de peregrinos.

A fin de celebrar los cincuenta años de la proclamación del dogma de la Inmaculada Concepción, se propuso erigir una imagen de la Virgen en la cumbre del Cerro San Cristóbal, en un sitio donado por las entonces llamadas Monjas Teresianas. Debía constituir "un espacio adecuado para el ornato del monumento y para la comodidad de los fieles en sus visitas". Como imagen se propuso imitar la misma que erigió el papa Pío IX en 1857, en la plaza España en Roma, para la conmemoración del mismo dogma. La imagen instalada en el Santuario, mide catorce metros de altura -sin considerar el pedestal- y aún hasta hoy, puede ser vista desde distintos puntos de Santiago.

El 8 de diciembre de 1904, día en que la Iglesia Católica celebra el dogma de la Inmaculada Concepción, se instaló y bendijo la primera piedra. Cuatro años después, se bendice el Santuario que abrirá sus puertas a los peregrinos de todo el mundo.

(Santuario Inmaculada Concepción del Cerro San Cristóbal, Historia)

Fig 3. Artículo de la Revista Zig Zag, N.167, en mayo de 1908.



Fig 4. Hermano Asuncionista,
Ramón Gutiérrez

b) ¿Qué es un santuario? ✠

A continuación, un compendio de la entrevista realizada al hermano Asuncionista Ramón Gutiérrez quien trabajó por un largo período en el Santuario Nacional de Maipú y actualmente lleva más de treinta años en el Santuario de Lourdes de Santiago.

Un santuario es un pulmón espiritual. La Iglesia los define como "puntos altos de la fe" (aunque estén en una planicie), porque son lugares que permiten ver las cosas desde otra perspectiva; permiten ver de otra manera el mundo y la vida. Los santuarios son muy apreciados y queridos por la Iglesia, porque son lugares en que se vive muy profundamente el sentido católico; la internacionalidad, la comunidad. Es donde el pueblo se congrega de una forma muy sencilla y se fortalece en la compañía de otros que caminan hacia el mismo lugar, el encuentro con Dios.

Los santuarios son lugares de fiesta, que deben entregar esperanza y alegría al que lo visita. A un santuario las personas van a educar y ser educadas, deben llevarse algo con ellas, no es sólo recibir una manda.

A los santuarios llegan personas de todas clases sociales, religiones y creencias. Llega lo más primitivo de la expresión humana y de la religión, muchas veces una religión entendida como una especie de "trueque con las divinidades".

Cada santuario tiene su característica propia, lo que encuentra un peregrino en el cerro no es lo mismo que encuentra en Lourdes o en Maipú. Hay gente que se hace devota de cierto santuario, del espacio. Gente que hace su vida en ese lugar: se bautizan, confirman, casan y entierran.

Ramón Gutiérrez

c) Grandes visitas espirituales ✠

El Santuario ha recibido a dos santos de la religión Católica:

* El Padre Hurtado, recordado especialmente por la misa oficiada con un grupo de jóvenes, en octubre de 1938.

* El papa Juan Pablo II, que en su visita a Chile en 1987, ofició misa en el Santuario desde la cúpula que se encuentra en el pedestal, bajo la Virgen.

Este punto se destaca, porque parece ser importante para las personas que visitan el Santuario. Es común escuchar preguntas sobre si, por ejemplo, el Papa Juan Pablo II vino al Santuario en su visita a Chile o desde dónde fue oficiada la misa, entre otras cosas.

d) Religiosidad popular ✨

La conceptualización de la religiosidad popular proviene fundamentalmente de la antropología, de la sociología y la teología. Su origen podría encontrarse en la fusión entre las creencias del pueblo chileno con las doctrinas y ritos introducidos por los españoles en la conquista (Lira, C., 2016).

A pesar de que los rituales de la religiosidad popular se desprenden de la religión católica oficial, conservan cierta autonomía en el sentido de que muchas de sus prácticas no concuerdan precisamente con la ortodoxia católica y no dependen de ella para funcionar, ya que se valen sobretodo del apoyo de la comunidad (Landázuri, G., 2012).

La religión popular se expresa en una serie de ritos, prácticas colectivas y símbolos propios que nos hablan de procesos culturales e identitarios, económicos y sociales (Landázuri, G., 2012).

Dentro de ellos encontramos el culto de las animitas, los velorios de los angelitos, veneración a las imágenes, la donación de ofrendas o el cumplimiento de mandas. Son muy importantes en la devoción popular las festividades religiosas, como la fiesta de la Inmaculada Concepción, en que todos los 8 de diciembre, llegan multitudes en peregrinación hacia la Virgen, ofreciéndole mandas o cierto tipo de objetos simbólicos.



Fotografía tomada del muro de ofrendas del Santuario.



1.5. Otros santuarios marianos en Santiago

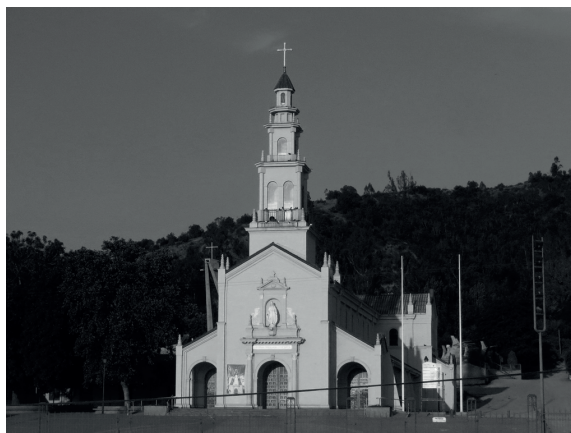
"Creo que el pueblo chileno tiene raíz cristiana-mariana. Eso aflora en todas partes, en toda circunstancia. El lugar que tiene la Virgen María en el pueblo es de profundas raíces".

- Ramón Gutiérrez



♦ **Santuario de Lourdes.** Construido para venerar a la Virgen de Lourdes que se aparece en 1858 a Bernardita Soubirous en Lourdes, Francia. El santuario esta al cuidado de la orden Religiosos Asuncionistas. La gruta fue inaugurada el 11 de febrero de 1908, en el 50° Aniversario de las Apariciones (el mismo año que el Santuario de la Inmaculada Concepción). Fue visitado por Santa Teresa de los Andes, el Padre Alberto Hurtado y Juan Pablo II en su visita a Chile.

(Santuario Lourdes Chile, página web oficial)



♦ **Santuario Purísima de lo Vásquez.** Comenzó por una ermita construida por Don José Ulloa. Con el tiempo comenzó a aumentar el número de visitantes a la Virgen y se habilitó un galpón como capilla. Tiempo después fue trasladada hacia el norte, a un terreno donado por la familia Leiva Vásquez. Fue creciendo hasta convertirse, en 1913, en un templo. Su celebración es hoy, la peregrinación mariana más grande del país.

(Santuario Purísima de lo Vásquez, página web oficial)

Fig 5.



♦ **Santuario nacional de Maipú.** "En el mismo sitio donde se dé la Batalla y se obtenga una victoria, se levantará un Santuario de la Virgen del Carmen, Patrona y Generala de los Ejércitos de Chile. Y los cimientos serán colocados por los mismos magistrados que formulan este voto y en el mismo lugar de su misericordia". Este es el juramento -hecho en mardo de 1818 que da origen al Santuario Nacional de Maipú. En 1974, se finaliza su construcción.

(Santuario Nacional de Maipú, página web oficial)

Fig 6.

Fig 7. Página oficial del Santuario



Fig 8. Perfil oficial del Santuario en twitter



1.4 El Santuario en internet

Aerópago Comunicaciones es la empresa encargada de manejar la imagen del Santuario en internet, tanto en su página oficial como en las redes sociales. Tienen un perfil en Facebook, Youtube y Twitter. Sin embargo, la red preferida de los visitantes del Santuario, para subir fotos, es Instagram (herramienta que fue muy útil para el levantamiento de información, para ver qué destacaban los usuarios y con qué cualidades lo asociaban).

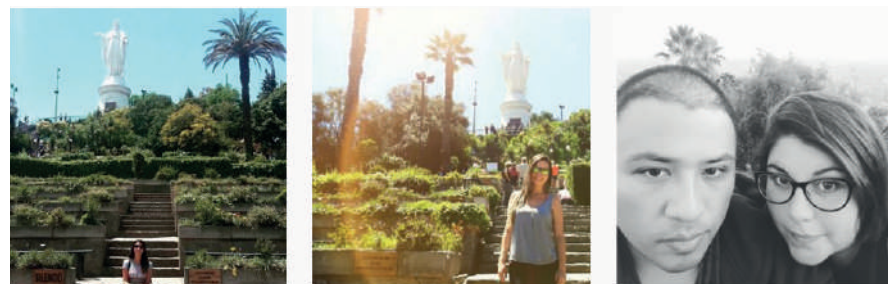


Fig 9. Menciones al Santuario en Instagram

2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN TERRENO

2.1. Observación

Durante dos semanas, se observó metódicamente la vida en el Santuario. Y dado que -como señala el arquitecto danés Jan Gehl- la vida en las ciudades puede ser analizada porque tiene un ritmo que se repite, éste se consideró un tiempo suficiente y representativo de estudio (Gehl y Svarre, 2013, p.25). En su libro "How to study public life" la oficina de Jan Gehl, propone distintas estrategias de observación, de las cuales se tomaron las siguientes:

◆ Mapas de comportamiento

Esquemas que indican dónde está la gente y qué hacen en un momento dado (Íbid, p.26). Se realizaron durante una semana, de 10 a 18.00, cada cuatro horas.

◆ Mapas de recorrido

Dibujos de los trayectos de las personas en una zona determinada, para tener una visión global de la secuencia de recorrido (Íbid,p.28). Específicamente, se analizó el uso de las escaleras, por cuáles subían y por cuáles bajaban, para ver cómo era el recorrido que seguían las personas para llegar hasta la Virgen. Se realizaron durante una semana, de 10 a 18.00, cada cuatro horas.

◆ Seguimiento

Seguir el recorrido de las personas caminando de cerca, para poder tener una visión completa de "su viaje por el Santuario" (Íbid, p.29).

◆ Observación de rastros

Seguir las marcas que han dejado a su paso las personas, como por ejemplo basura, rayados en los bancos o piedras, restos de comida, que dan cuenta del recorrido y de las actividades de las personas (Íbid, p.30).

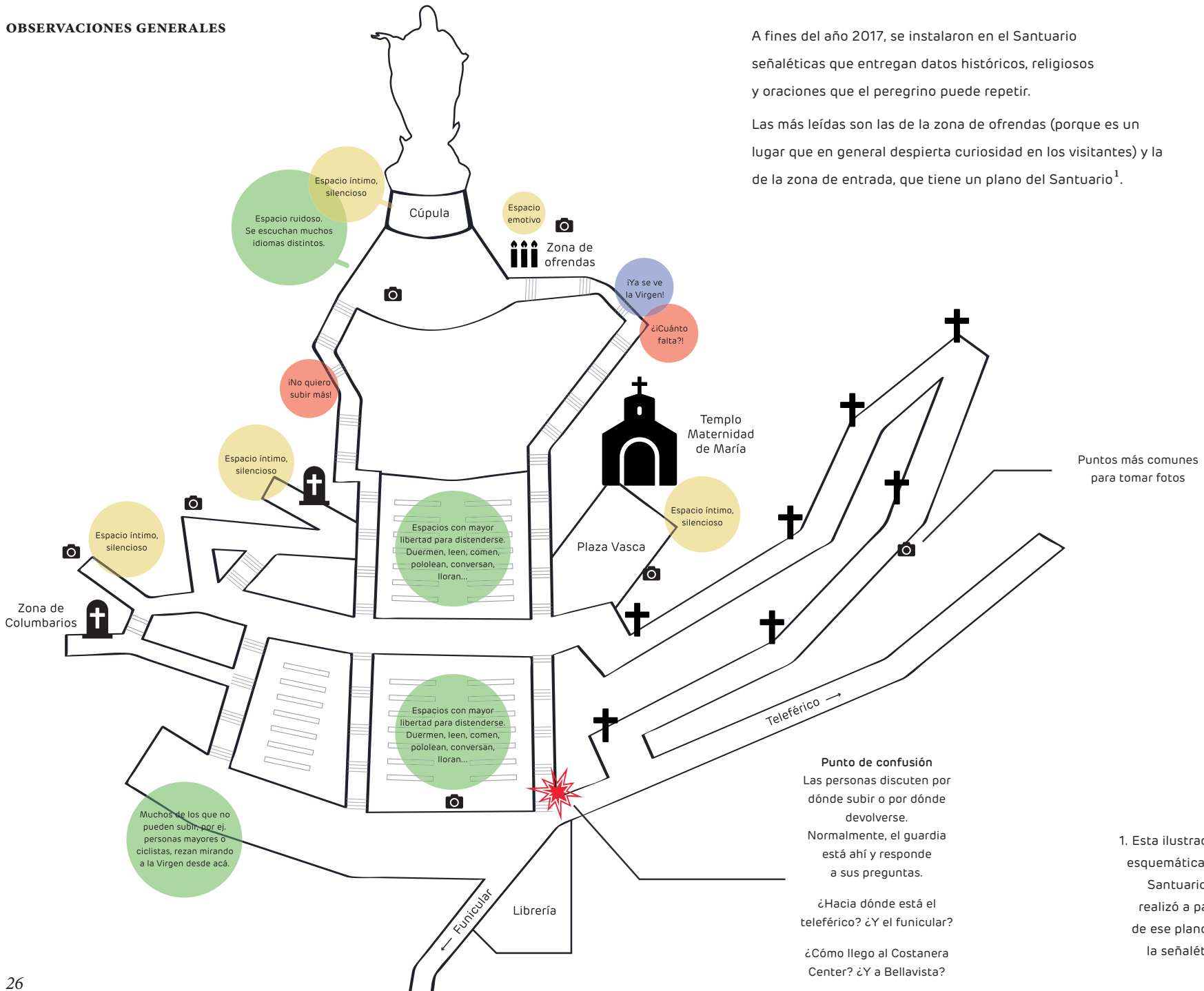
◆ Fotografías y videos (Íbid, p.31).

2.2. Entrevista

Durante las semanas siguientes, se realizaron entrevistas a distintos perfiles de usuarios con el fin de construir los mapas de viaje. Dado que los mapas de viaje de cada usuario se construirían -según la metodología tomada del Diseño de Servicios- dividiendo la experiencia en pre servicio, servicio y post servicio, la entrevista se organizó de manera tal que levantara información respecto a estas tres instancias¹.

1. Ver anexo p.92

OBSERVACIONES GENERALES



A fines del año 2017, se instalaron en el Santuario señaléticas que entregan datos históricos, religiosos y oraciones que el peregrino puede repetir. Las más leídas son las de la zona de ofrendas (porque es un lugar que en general despierta curiosidad en los visitantes) y la de la zona de entrada, que tiene un plano del Santuario¹.

1. Esta ilustración esquemática del Santuario, se realizó a partir de ese plano de la señalética.



ALGUNAS OBSERVACIONES

en el Santuario
de la Inmaculada Concepción



El Santuario es un lugar que acoge.

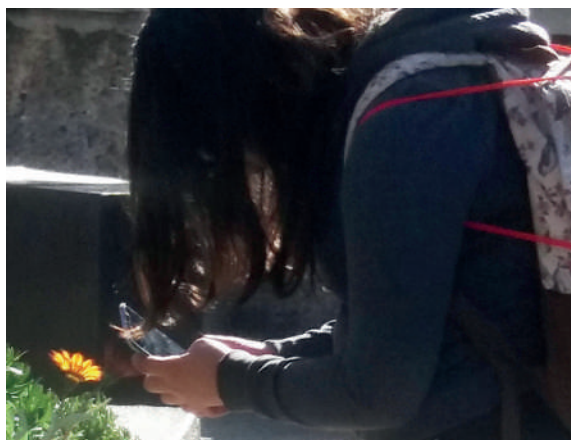
A él llegan personas de todo el mundo, y con culturas, creencias e historias de vida, totalmente distintas.



Las campanas suenan indicando la hora, cada hora. Cuando eso ocurre, las personas se acercan a grabarlas y sacarles fotos.

Un niño, afirmado a la reja, no se quería mover hasta que volvieron a sonar y su papá no lograba hacerle entender que eso no iba a pasar hasta una hora más.

Se ven cosas que conmueven





Cada uno
vive el lugar a su manera...



...y cada creyente
expresa su fe a su manera...



Viegenota: 30-06-2018.
TE pido que cuides siem-
pre a toda tu familia en especu-
l. licenciado Palma, Palma Oeste
Iturrieta Palma, leydon Palma, Huel
Palma buerrez y a mi hijo y
mis sobrinos(a)s. Gracias por todo
por estar presente en nuestras
conozones.





2.3 Intervenciones

La siguiente etapa consistió en hacer dos pequeñas intervenciones para levantar información. Esto se decidió principalmente por dos razones, por un lado, para influir lo menos posible en los resultados y por otro, porque se observó que el Santuario era un espacio al que la gente venía a buscar intimidad -con ellos mismos o con otros- por lo que se mostraban reticentes a la intervención directa de un desconocido.

◆ Buzones

Se dejaron dos buzones que decían *¡Queremos conocer tu historia!*. Funcionaban como mesa sobre la cual se podían apoyar para escribir y arriba de ellos, estaban los papeles para responder. En el extremo superior decían: *Mi historia con el Santuario es...*¹ Se decidió guiar el testimonio con esta frase, porque durante la fase anterior de observación, se detectó una tendencia a no responder lo que se estaba preguntando.

Los buzones se dejaron durante un sábado y un domingo, de 9.00 a 17.00 horas. El número de testimonios recogidos se consideró un número representativo, ya que abarcó la participación de los distintos perfiles de usuarios que llegan durante el día.

La intervención se realizó durante un fin de semana, porque aumenta considerablemente el flujo de visitantes, respecto a la semana, y por lo tanto permite levantar información de forma más eficiente y representativa.

Sin embargo, es preciso destacar que en los fines de semana baja el promedio de edad (ya que llegan más familias), y que disminuye el número de turistas.



◆◆ Ubicación y resultados diferenciados

La participación en ambas fue muy distinta según la ubicación de cada buzón. El que estaba en la plaza, fue el que tuvo la mayor participación de turistas y gente mayor. Mientras el que estaba en la cumbre era el que tenía la mayoría de los mensajes de los deportistas y, por ejemplo, los mensajes más agresivos o irrespetuosos venían de ahí. En ambos buzones la participación (en cuanto a número) fue parecida.

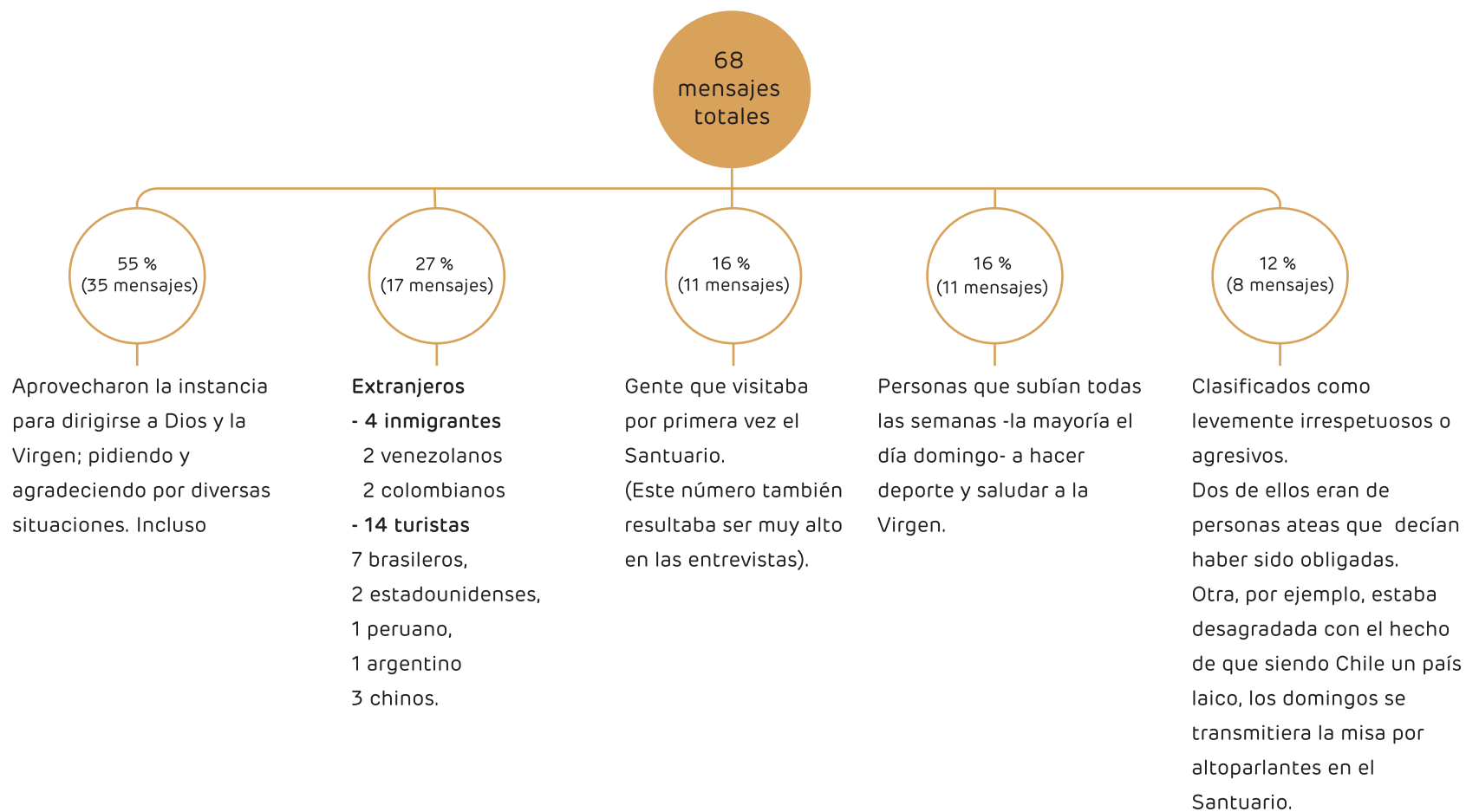
Esta participación diferenciada, podría explicarse por el hecho de que generalmente son los turistas los que recorren con mayor minuciosidad el lugar y, por lo tanto, desvían su camino para ir a la capilla. Respecto a los mensajes irrespetuosos (que provenían en su mayoría del buzón de la cumbre), se podría explicar por el hecho, de que allí es donde se concentra la mayor diversidad de gente ya que -religiosos o no- la cumbre significa la meta del paseo y también es el mejor lugar para apreciar la vista.



1. Ver anexo p.93

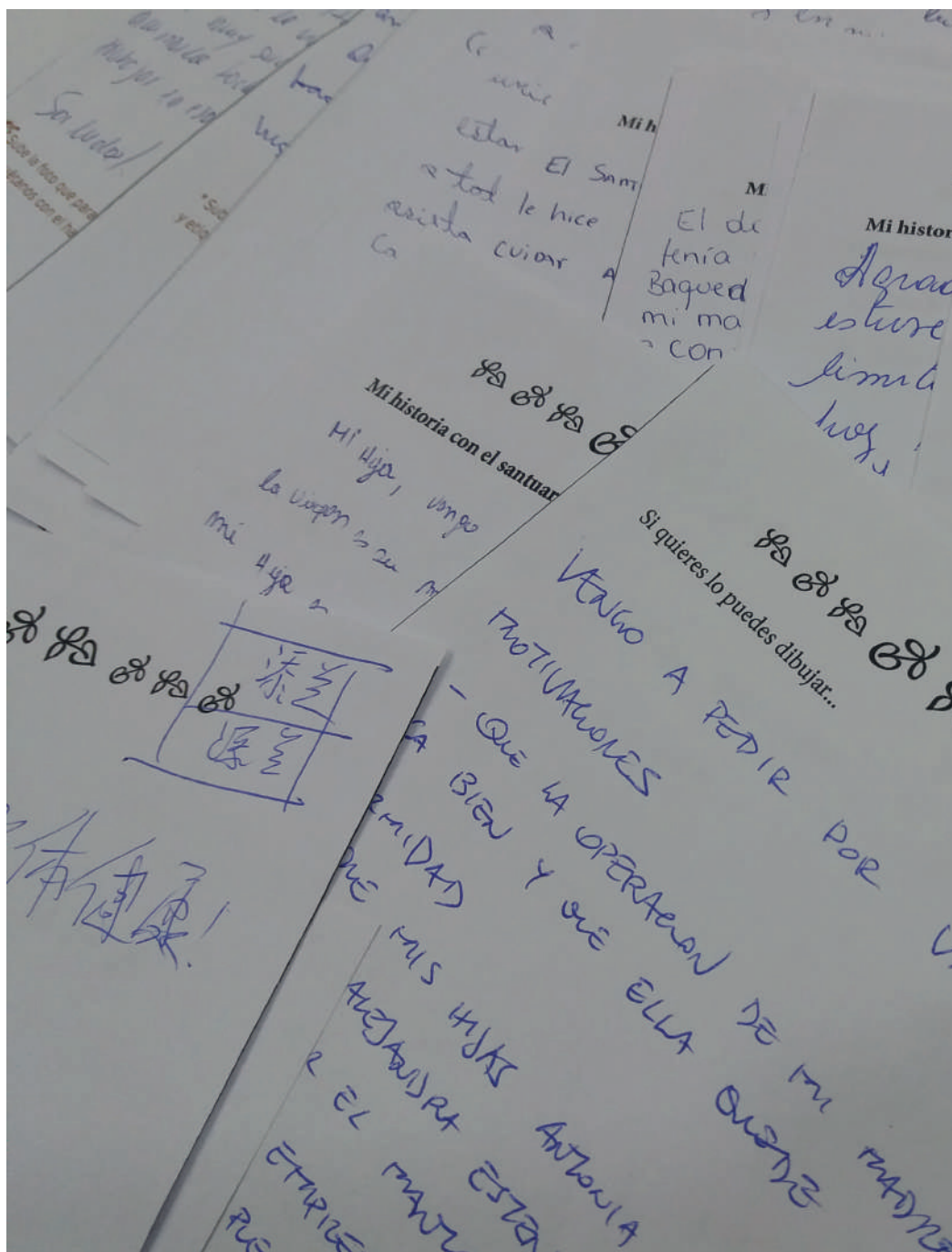
◆◆ Resultados buzones

Se obtuvieron 68 mensajes en total.



◆◆ Temas interesantes que se repiten

- * Peticiones y/o agradecimientos a Dios y la Virgen que transmiten emociones intensas.
- * Mucha gratitud
- * Referencias cariñosas a la Virgen, de historias de vida junto a ella. Hay quien la llama como su "puntal espiritual".
- * Agradecimiento hacia el Santuario, a la gente que trabaja en él y lo mantiene. Opinan que es un lugar lindo, bien cuidado.
- * Sentido de compromiso con el Santuario o con la Virgen. Muchos expresan que desde que una vez en el pasado al acudir con un problema, este se solucionó, acuden al Santuario para agradecer, algunos conmemorando una fecha especial y otros continuamente desde entonces.
- * Ver el hecho de subir como un acto de penitencia que prepara la llegada al Santuario.



◆ Libro

En la cúpula ubicada dentro del pedestal de la Virgen, se dejó un libro que en la portada decía: *Para mí el Santuario es...*

Se eligió este lugar, principalmente por tres razones, observadas en la fase anterior de investigación.

En primer lugar, porque ahí ya había un libro de oraciones donde la gente la escribía, por lo tanto, era una dinámica que ya se sabía que funcionaba en ese lugar.

En segundo lugar, porque se observó que la cúpula es un lugar altamente visitado, y por todo tipo de personas: chilenos, turistas, niños, adultos, creyentes y no creyentes.

En tercer y último lugar, porque hay bancos donde sentarse, es un lugar silencioso y hay un ambiente de respeto: elementos que podían resultar propicios para reflexionar sobre la pregunta planteada.

◆ ◆ Resultados libro

Se obtuvieron 68 mensajes en total

(Coincidió con el número de los obtenidos en los buzónes).

* **Casi la mitad de los escritos eran para agradecer.** Esto se corresponde con el contenido de los libros de oraciones que tiene el Santuario, donde se también se puede observar un alto número de oraciones de agradecimiento. Dan gracias a la Virgen y a Dios "por toda la linda vida", "por estar aquí visitándote en el santuario", "por mi pareja", "por mi familia".

* **Muchos de los que escriben son extranjeros:** turistas e inmigrantes. Muchos de los inmigrantes mencionan que están lejos de su familia y piden volver a reencontrarse con ellos y que todo vuelva a ser como antes. Muchos inmigrantes, en especial los venezolanos, expresan su gratitud hacia Chile por acogerlos.

* **En general, la familia es lo que más se menciona,** para pedir y agradecer por ella. La mayoría son padres que piden por sus hijos.

* **En la mayoría de los mensajes la gente se identifica** con su nombre y apellido, país y fecha en que escribió. Incluso hay gente que sólo escribe su nombre o el de otras personas. Les gusta identificarse.

* **Muchos dedican** lo que escriben por una intención o por cierta(s) persona(s).



◆◆ Algunos textos, que ejemplifican bien

el contenido del libro

"Un lugar de ensueño. Un sendero en donde la fe es el centro de nuestra vida como creyentes. Es el lugar perfecto en donde puedes sentir paz y dejar a los pies de la cruz cualquier problema o inquietud. José Bania M. (3/06/2028)"

"Refleja paz, amor vivo de Dios, todos somos bien recibidos. La imagen de la Virgen es pura y noble. Me siento bendecida de estar viva. Agradecida de estar en este lugar en este momento. Gracias Chile por acoger a tantos extranjeros, buscando una mejor vida. Denise González Venezuela 27/05/2018".

"Gracias Madrecita por tantos milagros que me regalas, el más grande, llegar a tu Santuario. Te amo bendita Madrecita. Mirtha desde Bolivia (3/06/2018)".

"Viajar a otro país y sentir más aún la conexión con Dios es inigualable. Desde Colombia, Genny Salazar".

"Aquí agradeciéndole por interceder por mi persona hacia el Padre, por todo lo que me ha brindado, dándome salud que es lo más importante y jamás me ha abandonado... Desde que tengo uso de razón vengo a visitar a la Virgen y ya llevo 34 años. Gracias!!"

◆◆ ¿Cómo la nombran en sus escritos?

Muchos llaman a la Virgen de distintas maneras y se dirigen a ella con apodos cariñosos. Se pueden intuir relaciones cercanas con la Virgen, de vínculo cercano.

☩ Nuestra santísima madre

☩ Mi Virgen amada

☩ Santísima virgen

☩ Madrecita

☩ Madrecita bendita

☩ Virgencita

☩ Princesa celeste

☩ Santa madre

☩ Madre celestial

☩ Madre santísima

☩ Mi Virgen hermosa

☩ Querida madre

☩ Mi buena Virgencita

☩ Alabada Madre

◆◆ ¿Cómo le exclaman?

"Madre, no nos sueltes la mano".

"Cuídanos y protégenos, a Chile, Venezuela y el mundo entero".

"Protégenos en nuestro camino, siempre junto a nuestros hijos".

"¡Ampara mis sueños y anhelos!"

"Bendice y protege a mi familia".

"¡Te amo para siempre! <3"

"Cúbrenos con tu manto divino".

"¡Madre Ayúdame, te necesito!"

◆ ◆ ¿Cómo describen al Santuario? (fragmentos)

- ☺ "...es encontrar la paz para reflexionar del día a día".
- ☺ "...un lugar donde encuentro muchas respuestas y siento la presencia de Dios".
- ☺ "...un lugar para meditar y poder aclarar mis pensamientos".
- ☺ "...un lugar para reconciliarse con uno mismo".
- ☺ "...lugar puro y limpio en espíritu".
- ☺ "... un lugar de refugio y protección donde la fe da fuerzas para seguir".
- ☺ "... un pedacito de cielo en la tierra".
- ☺ "... un lugar donde Cristo nos recibe con los brazos abiertos junto a su Madre santísima la Virgen María".
- ☺ "... un lugar hermoso que despierta la fe en María".
- ☺ "... un lugar donde encuentro muchas respuestas y se siente la presencia de Dios".
- ☺ "... el santuario es para orar y pedirte nuestros deseos".
- ☺ "... un lugar de confianza, donde podemos abrir nuestro corazón a Dios y confesar todos los pecados y males que hemos cometido".
- ☺ "... un lugarcito donde siento la insignificancia humana y la grandeza de un ser divino que escucha y atiende, ama y no olvida".
- ☺ "... refleja paz, amor vivo de Dios, todos somos bien recibidos".
- ☺ "... un lugar apropiado para reflexionar y conversar con Dios".
- ☺ "... un lugar hermoso que llena de paz a sus visitantes".
- ☺ "... solamente hermoso".
- ☺ "... un lugar de esperanza, fe y descanso".
- ☺ "... maravilloso lugar de luz".
- ☺ "... lindo lugar de mucha paz".
- ☺ "... lugar de ensueño".
- ☺ "... hermosa experiencia".
- ☺ "... lugar hermoso, lleno de paz".

Conclusiones generales ✨

De acuerdo a las necesidades operativas de las futuras intervenciones

Elementos generales con los que se puede contar, por un lado, y que se deben respetar, por otro para continuar la investigación:

* **Participativos y respetuosos.** Quizás por la sintonía emocional con que llegan al lugar; quizás porque le tienen cariño al Santuario y están agradecidos de él y de los que lo mantienen.

* **Les gusta identificarse**

* **Van al Santuario a cumplir un propósito.** Van a pedir, dar gracias, buscar claridad, pasear, etc. Puede deducirse que el Santuario les permite cumplir su objetivo, por la gratitud que demuestran hacia él.

* **Ven al Santuario como un lugar donde son acogidos.**

* **Atribuyen de ciertos "poderes" al Santuario:** "vengo a pedir por mi padre que está muy enfermo y ésta es mi última esperanza", "vengo a encontrar respuestas", "vengo a encontrar la fuerza para seguir adelante".

* **Ven al Santuario como fuente de paz, goce, tranquilidad y consuelo**

☺ * **Usan al Santuario como una plataforma de comunicación.** Es un lugar donde se comunican con una figura religiosa (Dios, la Virgen, santos o los ángeles), con algún ser querido que murió, con algo que interpretan como una fuerza mayor, etc. En el fondo, es un lugar donde se comunican con algo que va más allá de lo terrenal, de lo cotidiano.



☺ Esta es la característica que se potenciará para lograr los objetivos propuestos. Es la que se consideró como más relevante y distintiva de este espacio.

3. ANÁLISIS Y ESQUEMATIZACIÓN

Construcción de usuarios arquetípicos y mapas de viaje ✿

◆ Marta 38 años, chilena

¿Qué piensa?

Soy muy devota de la Virgencita, ella me cuida desde muy niñita. Me gusta venir a verla acá al Santuario. Ella como madre, me cuida y también protege a mi familia. He intentado cultivar esta devoción por la Virgen en mi hija, para que sea agradecida y le entregue su vida a Ella. Este es un lugar muy especial, que reúne a muchas personas, de distintos países, culturas y clases. Está bien tenido y hay un ambiente de paz. Me cuesta subir, pero lo cumplo en agradecimiento a la Virgencita, que me sigue cuidando como madre que es.

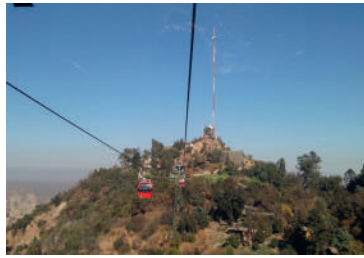
¿Qué siente?

Este lugar me llena de paz, siento que tengo una conexión especial que no podría describir con palabras. Aquí cada uno expresa sus sentimientos en el silencio de su corazón. Se puede pensar tranquilo, es un momento de reflexión y de agradecimiento en humildad.

¿Qué hace?

Trato de venir, más o menos, una vez al mes con mi familia. Venimos a saludar a la Virgencita y le prendemos velas para agradecerle y pedirle que nos siga protegiendo. A veces subimos caminando, otras en teleférico o funicular, vamos cambiando para hacerlo más entretenido para la niña. Cuando caminamos, lo hacemos desde Pío Nono y nos demoramos un poco más de una hora.





PRE SERVICIO

SERVICIO

ACTIVIDADES

Decide ir al cerro

1. Piensa que mañana podría ser un buen día para ir al Santuario porque se celebra el día de la Madre.
2. Lo conversa con su marido y sus hijos y se ponen de acuerdo para ir en la mañana y almorzar allá. Proponen ir en teleférico esta vez, para variar el paseo.
3. Prepara almuerzo para llevar.

Se dirige al teleférico

1. Prepara las cosas para partir.
2. Se toman el metro hasta la estación Pedro de Valdivia.
3. Caminan hasta la estación de inicio del teleférico llamada "Oasis".

Llega a la estación Oasis

1. Leen el letrero que indica las tarifas según día, recorrido y edad.
 2. Caminan hacia la fila (donde va el resto de la gente).
 3. Encargado de Turistik, los saluda y les indica la fila que deben hacer.
 4. Por ser fin de semana hay mucha gente. En total hacen una cola de una hora hasta subirse al teleférico.
- *mientras hacen fila, canturrean las canciones que se escuchan por unos parlantes.*

Viaje en teleférico

1. Se suben al teleférico con dos personas desconocidas. Dentro del teleférico se arman dos grupos de conversaciones.
2. Expresiones de miedo y nervio, "volando" en el teleférico.
3. Se sacan fotos entre ellos y a la ciudad que cambia sus proporciones a medida que se van elevando.
4. Descienden del teleférico al llegar a la estación "Cumbre".
5. Caminan hacia la entrada del Santuario.

Ingresa al Santuario

1. Cruzan el portón que indica la entrada al Santuario y escuchan la música religiosa por los altoparlantes.
2. Se separa un momento de su familia para comprar unas velas en la librería.
3. Suben todos juntos por la escalera lateral.

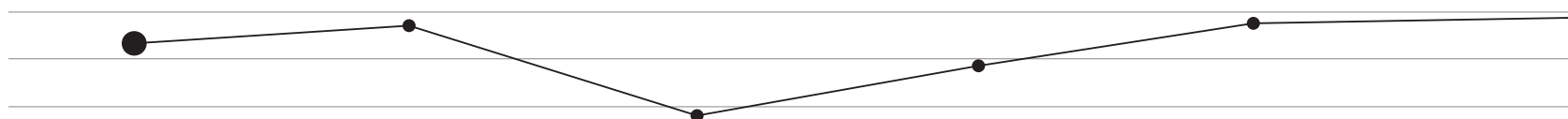
PUNTOS DE CONTACTO

Fachada ParqueMet
 Personal del parque
 Señalética Turistik
 Personal Turistik
 Música pop

Teleférico
 Señalética Turistik
 Personal Turistik
 Música pop

Teleférico
 Señalética Turistik
 Personal Turistik
 Personal del Santuario
 Librería, velas
 Música religiosa

EMOCIONES



Enciende sus velas

1. Le entrega a sus dos hijos una vela y les explica que pidan por algo de corazón, que si lo piden con sinceridad Dios se los va a cumplir.
2. Saca la esperma vieja pegada en el velero, para a poner sus velas.
3. Las prende. Primero una, y con esa, prende el resto.
4. Se quedan un rato en silencio con los ojos cerrados frente a sus velas encendidas.

Señalética del Santuario
Veleros y disposición zona de ofrendas
Música religiosa

Descansa en la cumbre

1. Se sienta en los peldaños bajo la Virgen a mirar el paisaje en silencio. Sus hijos dan vueltas por la cumbre.
2. Hay muchas personas en el lugar. Se escuchan conversaciones en variados idiomas.
3. Luego de una media hora bajan a almorzar en los bancos que están entre las escaleras.

Señalética del Santuario
Escaleras
Paisaje
Música religiosa

Almuerza

1. Sacan sus tapers y se sientan a almorzar unos frente a otros.
2. Se quedan largo rato comiendo y conversando.
3. Miran su celular.
4. Empieza a bajar un poco la temperatura y deciden partir.

Señalética del Santuario
Bancos de madera en mal estado
Paisaje
Celular, cámara de fotos
Música religiosa

Se retira del Santuario

1. Se retiran del Santuario y bajan caminando hasta la entrada de Pío Nono.
2. La bajada está muy transitada por deportistas, skaters y otros peatones.
3. Al bajar, conversan, se toman fotos y se detienen de vez en cuando a observar el paisaje.

Señalética del Santuario
Personal del Santuario
Señalética del parque

Baja caminando

1. Luego de una hora de caminata, llegan hasta la salida del parque que está por Pío Nono.
2. Caminan hasta la estación de metro Baquedano y se dirigen a su casa.

Fachada ParqueMet
Señalética del parque
Personal del parque

Comparte su experiencia

1. Habla con su mamá por teléfono y le cuenta que fue de paseo al Santuario a prenderle unas velas a la Virgen. Le cuenta que prendió una por ella y por su salud.
2. Comentan felices el paseo al llegar.
3. Revisa las fotos del día antes de acostarse.

Celular

♦ Manuel, 45 años, chileno

¿Qué piensa?

El cerro es un buen lugar para hacer deporte porque está cerca, o sea, es rápido llegar, pero sientes como si te fueras lejos de la ciudad. Además, tiene naturaleza, es refrescante. Prefiero venir muy temprano en la mañana porque en los fines de semana hay demasiada gente y nadie respeta a nadie, uno no puede andar tranquilo. Soy católico, pero más a mi manera, respeto y confío profundamente en Dios, pero no soy de ir a misa ni confesarme ni esas cosas.

¿Qué siente?

Me gusta este lugar, me permite desconectarme, descansar, ver las cosas con perspectiva. Me siento satisfecho después de haber hecho deporte, contento conmigo mismo, me siento en paz.

¿Qué hace?

Intento subir todos los domingos al cerro en la mañana. Subo trotando y me quedo descansando un tiempo arriba. A veces me acompaña mi señora o alguno de mis hijos y nos quedamos conversando un rato a los pies de la Virgen.





PRE SERVICIO

SERVICIO

ACTIVIDADES

Prepara su rutina dominical

1. Como todos los fines de semana, el sábado en la noche sube su bicicleta al auto y deja lista su ropa para hacer deporte.
2. Pone el despertador a las 7.00 am para comenzar a subir el cerro temprano, antes de que llegue mucha gente y se haga muy incómoda la subida.

Ingresa al Parque Metropolitano

1. Suena el despertador, se levanta y se viste de deporte.
2. Toma desayuno y parte en auto hacia el cerro.
3. Se estaciona en la calle El Cerro, donde aún no ha llegado el estacionador. Baja su bicicleta del auto y se dirige hacia la entrada del Parque por Pedro de Valdivia.
4. El personal del parque aún no ha llegado.

Comienza a subir

1. Comienza a subir y se encuentra con otras personas que van en bicicleta, caminando o trotando hacia la cumbre. También debe compartir el espacio con algunos autos de los funcionarios del lugar, que suben a trabajar.
2. Toma agua cada cierto tiempo.
3. Sube todo el tiempo por el camino principal (que es el que está pavimentado), hasta llegar a la entrada del Santuario.

Llega al Santuario y descansa

1. Cruza el portón que indica la entrada del Santuario y escucha una música religiosa.
2. Al llegar al comienzo de la escalera, se baja de la bicicleta, la levanta y comienza a subir con ella sobre los hombros.
3. Sube hasta los pies de la Virgen, observa brevemente el paisaje de la mañana y deja la bicicleta apoyada en la baranda de fierro.
4. En el lugar, ya hay otras personas descansando en silencio, rezando o conversando.
5. Apoyándose en las barandas, elonga brazos y piernas.

PUNTOS DE CONTACTO

Fachada ParqueMet

Señalética del parque

Señalética del Santuario
Escaleras
Imágenes religiosas
Paisaje
Música religiosa

EMOCIONES



POST SERVICIO

Saluda a la Virgen

1. Se para frente a la cúpula que está a los pies de la Virgen, y como a esa hora aún no está abierta, saluda a través de las puertas de vidrio a la pequeña Virgen de madera que hay expuesta allí dentro.
2. Se saca el gorro, se persigna y agachando su cabeza, reza en silencio.
3. Se persigna nuevamente, se pone su gorro y se sienta en los fríos escalones, para descansar
4. Le saca una foto al paisaje de la ciudad.

Personal del Santuario
Señalética del Santuario
Escaleras, paisaje
Imágenes religiosas
Música religiosa
Celular, cámara de fotos

Se retira del Santuario

1. Mira el reloj y decide que ya es hora de comenzar a bajar.
2. Toma su bicicleta, la levanta nuevamente y comienza a descender con ella sobre los hombros.
3. Al llegar abajo, vuelve a mirar hacia la Virgen y persignándose una vez más, se retira del Santuario.

Personal del Santuario
Señalética del Santuario
Escaleras, paisaje
Imágenes religiosas
Música religiosa

Comienza a descender

1. Regresa por el mismo camino por el que subió.
2. En su camino de regreso, se encuentra con más gente que al subir. La temperatura se ha elevado un poco.

Señalética del parque

Se retira del Parque

1. Al llegar a su punto de partida se detiene, baja de la bicicleta y camina hacia el estacionamiento.
2. Al salir, saluda al guardia del parque que está en la entrada.
3. Sube la bicicleta al auto, le da propina al estacionador que acaba de llegar, y maneja hacia su casa.

Personal del parque
Señalética del parque
Estacionador

Comparte su experiencia

1. Al llegar a su casa, baja su bicicleta y se encuentra con su familia que está recién levantándose.
2. Les muestra la foto que tomó del paisaje para mostrarles lo lindo que estaba.
3. Se ducha, contento de sí mismo y listo para comenzar su día Domingo.

Celular, cámara de fotos

♦ Aurea, 27 años, venezolana

¿Qué piensa?

A veces me siento un poco sola sin mi familia y en un país en que la gente es distinta en su forma de ser. Saliendo en uno de esos bares que van hartos extranjeros, conocí a otros chicos que estaban más a o menos en mi misma situación. Uno de ellos propuso mostrarnos el cerro San Cristóbal y el Santuario que está arriba, a nosotros que no lo conocíamos. En Venezuela nosotros también tenemos nuestros santuarios, yo soy del norte de Venezuela, del estado de Miranda y allí tenemos el Santuario de la Virgen de Betania. Es una gruta donde dicen que se ha aparecido la Virgen y la gente se lleva un agua que corre ahí, que la consideran como milagrosa. Yo no era tan creyente hasta que después de ciertas dificultades me apegué a Dios. En ese santuario se camina mucho más que acá, es un cerro durísimo, que hay que subir y bajar. Hay una cruz que esta así dentro de una cueva. Yo un día le tomé las medidas y le mandé a hacer un traje especialmente. Un día fui en procesión y se lo fui a poner en agradecimiento por la salud de mi madre.

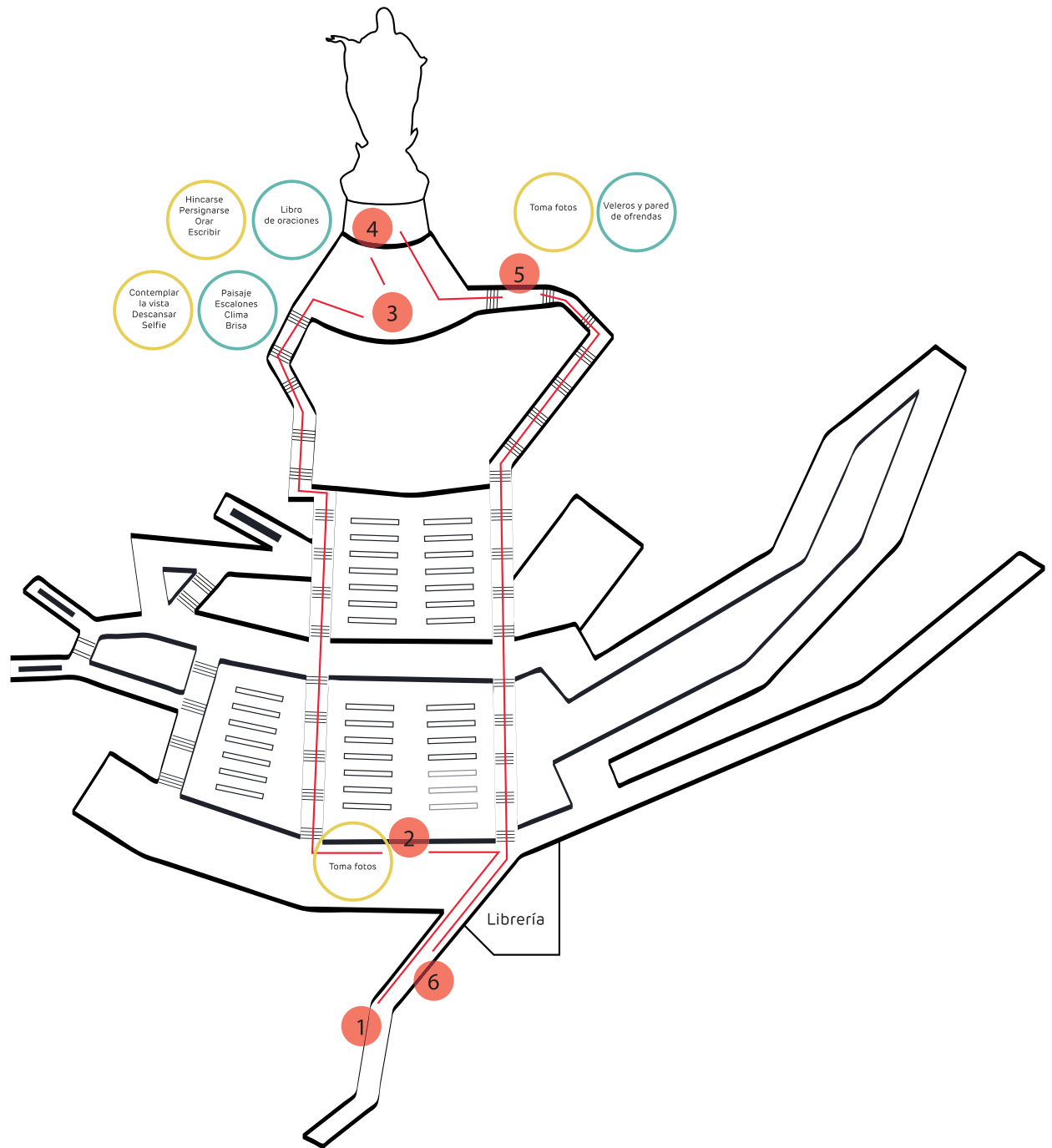
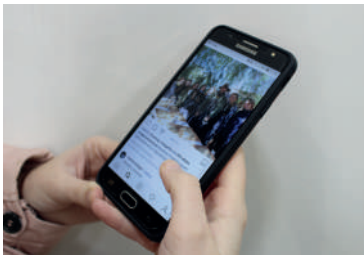
¿Qué siente?

Me gusta estar acá, es tranquilo, me siento acompañada. Me gusta conocer nuevos lugares de Santiago, pero más que nada, me gustó tener un motivo para salir y conocer a otras personas que están en la misma situación que yo. Estoy agradecida de este país que me ha recibido y que, dentro de todo, mi situación es buena.

¿Qué hace?

Nos juntamos en la entrada del parque y subimos caminando por Pío Nono. Fuf... ipero qué cansador era! Ya por suerte llegamos, pero valió la pena. Estaba lindísimo todo el lugar, la imagen de la Virgen, la vista... Arriba nos sacamos unas fotos y nos quedamos platicando un tiempo. Después volvimos a bajar por donde mismo, pero ya de bajadita era más fácil.





PRE SERVICIO

SERVICIO

ACTIVIDADES

Decide ir al cerro

1. En un bar conoce a otros inmigrantes (como ella), que le hablan del parque Metropolitano y del Santuario que hay en la cumbre.
2. Intercambian números y se ponen de acuerdo para ir al día siguiente en la tarde.
3. Quedan de juntarse en la entrada por Pío Nono, del parque.

Se dirige al cerro

1. Se viste de deporte para ir al cerro, no sabe bien cuán pesado será. Lleva agua.
2. Llega a la entrada del parque y espera a que sus amigos lleguen.
3. Una vez reunidos, cruzan la entrada y comienzan a subir.

Comienza a subir

1. Caminan, se toman fotos, conversan y ríen. Cada cierto rato se detienen a observar como, poco a poco, cambia la vista de la ciudad.
2. Uno de ellos, que ya ha hecho este paseo, propone tomar un atajo "que descubrió", es un sendero más adrenalínico en el que hay que escalar por las rocas.

Ingreso al santuario

1. Cruzan el portón que indica el ingreso al Santuario
2. Al llegar a la explanada central, mira hacia arriba y ve la inmensa y blanca estatua de la Virgen. .
3. Se toman una selfie desde abajo, con la Virgen de fondo.
4. Comienzan a subir por la escalera principal, quejándose de cansancio.

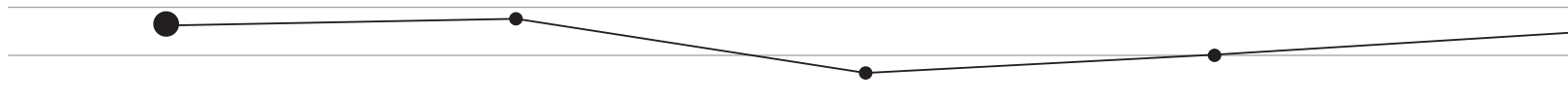
PUNTOS DE CONTACTO

Fachada ParqueMet
Señalética del parque
Personal del parque

Señalética del parque

Señalética del Santuario
Celular, cámara de fotos
Personal del Santuario
Escaleras
Música religiosa

EMOCIONES



Descanso en la cumbre

1. Al llegar a la cumbre, se sientan en los escalones a mirar el paisaje. Conversan y ríen.
2. Hay mucha gente mirando la puesta de sol, es una hora especialmente popular.
3. Le piden a una señora si les puede tomar una foto a todos juntos.

Señalética del Santuario
Escaleras
Paisaje
Celular, cámara de fotos
Música religiosa

Visita la cúpula

1. Se separa un momento del grupo para visitar la cúpula.
2. Se persigna y se sienta en silencio.
3. Ve el libro de oraciones y se acuerda de su familia que está lejos de ella. Escribe sus agradecimientos por ellos y pide porque se pueden reencontrar pronto.

Señalética del Santuario
Imágenes religiosas
Libro de oraciones
Sacristán
Música religiosa

Se retira del Santuario

1. Se junta con sus amigos y bajan por la otra escalera.
2. Al pasar por la zona de ofrendas, esta le llama la atención y se detiene a observarla de cerca. Le saca fotos a alguna ofrendas que le llaman la atención. Se pregunta porqué estarán esas cosas ahí.
3. Se retiran del Santuario y se despiden dándole las gracias al guardia que está en la entrada.

Veleros, disposición de la zona de ofrendas
Celular, cámara de fotos
Música religiosa
Personal del Santuario

Se retira del Parque

1. Bajan caminando por el mismo camino por el que subieron. Bajan lentamente conversando y sacándose fotos.
2. Al llegar al punto de partida, se despiden y cada uno se dirige hacia su casa.

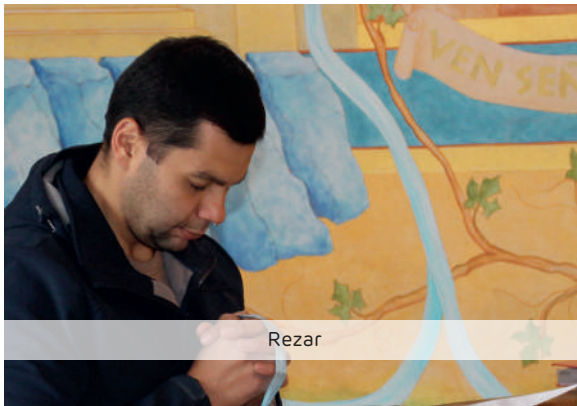
Señalética del parque
Personal del parque

Comentan su experiencia

1. Selecciona las mejores fotos y las comparte por whatsapp. Sube a instagram la foto de todo el grupo en la cima.

Celular, redes sociales, Whatsapp, Instagram, Facebook

¿A QUÉ LLEGAN AL SANTUARIO?



Rezar

- * Buscar algo más allá de lo terrenal
- * Rezar. Pedir, dar gracias
- * Entregar sus problemas
- * Buscar paz, tranquilidad
- * Buscar respuestas
- * Hacer penitencia



Hacer deporte

- * Hacer deporte
- * Desafiarse físicamente



Pasear

- * Turistear, conocer un hito de Santiago
- * Pasear (en familia, solos, con amigos, en pareja, etc.)

- * Alejarse de la ciudad
- * Despejarse, desconectarse
- * Romper con la rutina
- * Sentir la naturaleza
- * Buscar intimidad con otros, consigo mismo

¿DE QUÉ ELEMENTOS DISPONE EL SANTUARIO PARA AYUDARLOS A CUMPLIR SU OBJETIVO?

- * Muro para colgar las ofrendas
- * Veleros
- * Cintas para tocar a la Virgen
- * Pila de agua bendita
- * Libros de oraciones
- * Floreros
- * Espacios íntimos de oración
- * Música religiosa
- * Señalética con oraciones para repetir
- * Señales promoviendo conducta de oración

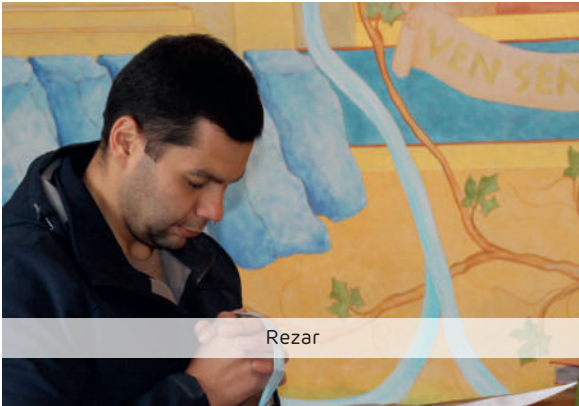
- * Bicicleteros

- * Señalética explicativas del lugar y que entregan datos históricos
- * Librería de artículos religiosos hechos en Chile
- * Servicio de fotos con las bandera nacionales.

- * **Personal** del Santuario
- * **Rejas** que delimitan el espacio
- **Iluminación**, contribuye a la seguridad y ambientación del lugar
- * **Escaleras**, según cada tipo de usuario pueden ser vividas como:
 - a) *Un medio para elevarse a Dios, un camino de preparación y penitencia.*
 - b) *Un medio para hacer deporte*
 - c) *Algo característico del Santuario.*

- * **Bancos de madera**, según cada tipo de usuario pueden ser usadas como :
 - a) *Espacio de oración, sobretodo para los que no pueden subir.*
 - b) *Espacio para descansar.*
 - c) *Espacio para comer, conversar, y descansar con mayor libertad.*

- * **Vista de Santiago**, según cada tipo de usuario puede ser disfrutada porque:
 - a) *Refuerza al hecho de estar lejos de la ciudad, "de los problemas de abajo" porque todo se ve pequeño y distante.*
 - b) *Es una agradable vista para descansar, y que permite constatar lo lejos que se ha llegado, permite visualizar el esfuerzo.*
 - c) *Permite comprender comprender la estructura de la ciudad y su propia ubicación dentro de ella.*



INTERACCIONES (VERBOS)

- * Comprar, prender velas
- * Colgar ofrendas
- * Escribir en el libro de oraciones
- * Persignarse
- * Echarse agua bendita
- * Hincarse
- * Rezar
- * Tocar cintas de la Virgen
- * Llevar flores
- * Visitar el columbario
- * Ir a misa



- * Descansar
- * Sentarse
- * Subir bicicletas hasta arriba



- * Dibujar
- * Escribir
- * Leer
- * Comer, tomar mote con huesillo
- * Mirar el paisaje (indicar qué ven)
- * Comprar en la librería
- * Comprar foto con la bandera
- * Leer la señalética
- * Intentar comunicarse en otros idiomas

- * Subir/Bajar escaleras
- * Conversar, llorar, reír
- * Canturrear las canciones
- * Sacarse fotos
- * Pedir a desconocidos que les saquen fotos
- * Compartir fotos en las redes sociales
- * Mirar el celular
- * Disfrutar del paisaje
- * Comer
- * Subir por las escaleras coches y sillas de rueda.
- * Niños: jugar en/con las escaleras

INTENCIONES GENERALES QUE SE PUEDEN INTERPRETAR DESDE LAS INTERACCIONES

- * **Deseos de comunicarse con Dios**
- * **Deseos de compartir con otros su experiencia**
- * **Goce de la tranquilidad, de la paz**
- * **Deseos de dejar algo, de quedarse ahí con velas, flores, escritos.**

- * Expresión de cosas intangibles por medio de cosas tangibles
- * Importancia de la naturaleza
- * Importancia de llegar arriba, ascender tiene un significado
- * Concepto de trueque religioso
- * Importancia de la tradición, se usan símbolos heredados de la tradición
- * Necesidad de congregarse
- * Las personas se sienten seguras
- * Las personas se sienten en un lugar íntimo y en confianza

4. REFERENTES Y ANTECEDENTES

Referentes

♦ Land Art, el arte de la construcción del paisaje

Referente por la relación de la obra con el entorno. Es el entorno el que define los materiales, la duración y le da contexto a la obra. Entorno y obra se construyen mutuamente.

Movimiento de arte contemporáneo, que surge en la segunda mitad del siglo XIX. Son obras escultóricas efímeras, que se interpretan según el contexto donde se emplazan y los materiales que la componen, también se obtienen de este. La obra se da por finalizada, cuando desaparece por la erosión de la naturaleza. En el Land Art es tan importante la obra creada inicialmente, como la progresiva evolución que concluye en su total desaparición (¿Qué es el Land Art, 2017).

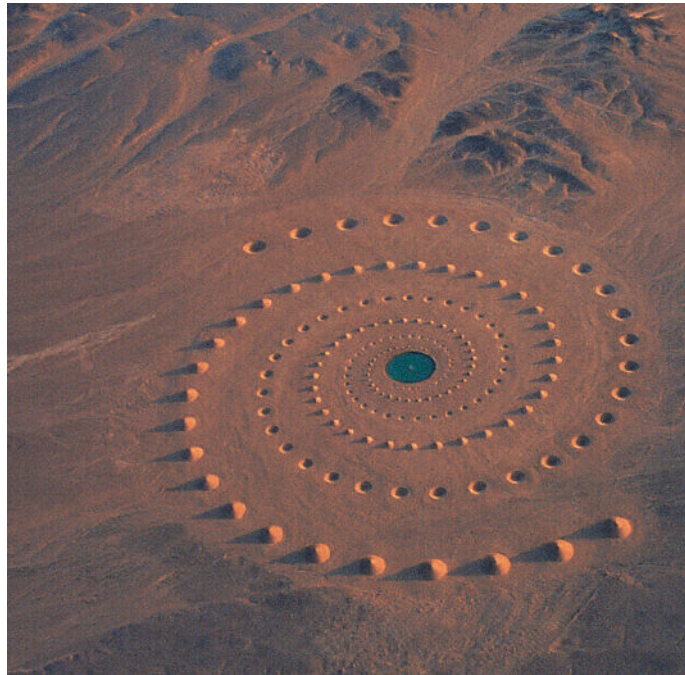


Fig 1 y 2. *Desert Breath*, 1997.

Desierto del Sahara

D.A.ST. Arteam

Hecho con agua y arena del desierto.

El espectador la puede recorrer u observarla desde distintas alturas, para vivirla. Cada día es distinta al anterior.

No hay más explicación que la obra y su entorno, cada quien la interpreta a su manera.

♦ **Arquitectura emocional**

Referente por la relación del espacio físico,
con el mundo sensible del hombre.

Arquitectura desarrollada en México en el siglo XX, en que,
agobiados por el excesivo funcionalismo del modernismo, con sus
construcciones frías y carentes de sensibilidad, proponen una
arquitectura que apele a la emoción. La arquitectura, debía ser en
sí una obra de arte que fuera capaz de contener, pero al mismo
tiempo elevar el espíritu del ser humano (Goeritz, M., 1953).



Dos grandes referentes de esta
arquitectura fueron Mathias
Goeritz (1915-1990) y Luis
Barragán (1902-1988).

Fig 3 y 4. Capilla de las
Capuchinas en México. Diseño
de Luis Barragán en 1953.

♦ Película *Los Coristas*

Referente porque muestra la dimensión sensible, afectiva del hombre como una vía de educación. Película francesa y suiza, dirigida por Christophe Barratier en el año 2004.

Narra la historia de unos niños en una institución educacional en la Francia. En medio de un contexto educativo restrictivo y castigador, llega un profesor que pretende enseñar desde un camino totalmente distinto: desde la individualidad de la sensibilidad. Este profesor, potencia las cualidades positivas de cada niño y las conecta para formar un coro. Por el camino de la música despierta emociones, habilidades y compañerismo (Barrios, C.,2016).



Fig 5 y 6. Corresponden a escenas de la película.

♦ Urbanismo táctico

Referente por su metodología de trabajo. Trabajo de prototipado desde y para los usuarios, de cierto espacio urbano. Se utiliza el prototipo como catalizador de nuevas conductas.

Consiste en "intervenciones urbanas a corto plazo, que buscan generar efectos a largo plazo" (Lydon, Garcia, 2015, p.2). La metodología de trabajo del urbanismo táctico, se basa en la observación, análisis en terreno y la inclusión de la comunidad. Junto con el vecindario, se detecta un problema y se busca una solución momentánea, que de ser exitosa, despierta la inquietud de buscar una respuesta

definitiva (Lydon, Garcia, 2015). Este método permite, -a través de prototipos rápidos y económicos por un lado-, levantar información valiosa acerca del comportamiento de las personas, y, por otro lado, despertar en los usuarios nuevas inquietudes e ideas.

Significa una experimentación temprana con las comunidades, lo que permite desarrollar soluciones atingentes, desde el lugar. También esto implica una visión del diseño como proceso dinámico, iterativo, en que los creadores trabajan como canalizadores de los deseos de los usuarios.

A fines del año 2017, la Municipalidad de Santiago utilizó la metodología del urbanismo táctico para convertir temporalmente la calle Bandera -entre Moneda y Compañía- en un paseo peatonal con diversas temáticas e instalaciones artísticas (Inostroza, G., 2017). Hoy es evaluado como un caso exitoso de urbanismo táctico en Santiago, porque se evidenció el potencial que tenía Bandera como calle peatonal. (Vergara, J. 2018).



Fig 7. Fotografía paseo peatonal, calle Bandera.

Antecedentes ✎

No se encontró ningún trabajo, que tratara el tema propuesto desde el diseño, por lo que los antecedentes presentados a continuación vienen del arte, del teatro o de la integración de distintas disciplinas. Ellos se eligen, porque -de distintas maneras- integran las individualidades de las personas en un espacio u obra, permitiendo la apreciación de ellos, desde las subjetividades humanas que los conforman.

♦ Stolpersteine, piedras para tropezar

Micro monumentos en honor a las víctimas del régimen nazi. Realizado por Gunter Demnig, artista alemán nacido en 1947, en el período de la posguerra en Alemania.

Frente a cada casa donde vivía una persona que fue perseguida, expulsada o asesinada por el régimen nazi, instaló un adoquín que señalara su nombre, fecha de nacimiento y muerte. De esta manera, buscaba relatar parte de la historia del lugar, de quienes lo habitaban. Permitía a los visitantes acercarse e interpretar el lugar desde otra perspectiva e incitaba a que se generaran preguntas. Hoy, hay casi 40.000 Stolpersteine en diferentes países de Europa (Lee, P., 2013).



Fig 8. (izquierda)

Fig 9. (derecha)

• *Todas esas cosas maravillosas*

Obra de teatro, escrita por Duncan Macmillan y puesta en escena en Chile, por Alejandro Castillo y Álvaro Escobar.

Trata sobre un niño, que para ayudar a su mamá a salir de la depresión, hace una lista de todas las cosas por las que a él le parece que vale la pena vivir. Los espectadores de la obra deben convertirse en los personajes, decir parte del libreto y construir en conjunto, su propia lista de "cosas maravillosas". Dado que es una obra que se articula a partir de sus espectadores, no hay puesta en escena igual a la otra.



Al final de la función, los asistentes son invitados a dejar mensajes con "pequeñas cosas maravillosas". Ya llevan cientos recolectados.

Fig 10 y 11. Artículo Revista Wikén, El Mercurio.

"Todas esas cosas maravillosas":
El éxito teatral
que sube al público
a las tablas

Aplaudida en Reino Unido y en Broadway, este montaje del dramaturgo británico Duncan Macmillan ("Pulmones"), que habla sobre la depresión, llega a Mori Bellavista el 6 de octubre de la mano de Álvaro Escobar y Alejandro Castillo, quienes respetan cabalmente la esencia de la obra: que los asistentes se conviertan en un actor más de la historia. **POR MAGDALENA ANDRADE N.**

"**B**añarse con agua calentita". "Un dentista con mano ligera". "Ganar un premio en una rifa". "Comer Milo a cucharadas". "La palta". "Conquistar a un amor platónico". Al final de cada ensayo abierto de la obra "Todas esas cosas maravillosas", su protagonista, el actor Álvaro Escobar, invita a los asistentes a dejar escritas pequeñas y grandes experiencias que hacen que valga la pena vivir. Y en una de las presentaciones, realizada

madre, hospitalizada luego de haber intentado suicidarse. También, cómo fue agrandando la lista con los años, y cómo, aunque llegó a recolectar un millón de buenas experiencias, no pudo evitar que su mamá terminara matándose.

La obra del joven dramaturgo británico Duncan Macmillan (autor de "Pulmones", montada el año pasado en Chile) tiene una consigna estremecedora -la depresión y el suicidio-, pero está lejos, muy lejos de ser una obra triste. "Es la pieza más divertida

♦ *Pulse Park*

Instalación urbana realizada por Rafael Lozano Hemmer, que utiliza la tecnología para visualizar los *encuentros de vida* que ocurren en los espacios públicos.

Se instalaron en la Madison Square, de Nueva York, sensores biométricos que miden el pulso de las personas y lo traducen en proyecciones de luz que titilan al ritmo del corazón de cada participante. De esta manera se proyectó "el pulso urbano" de ese momento, en ese lugar (Núñez, T., 2011, p.41).

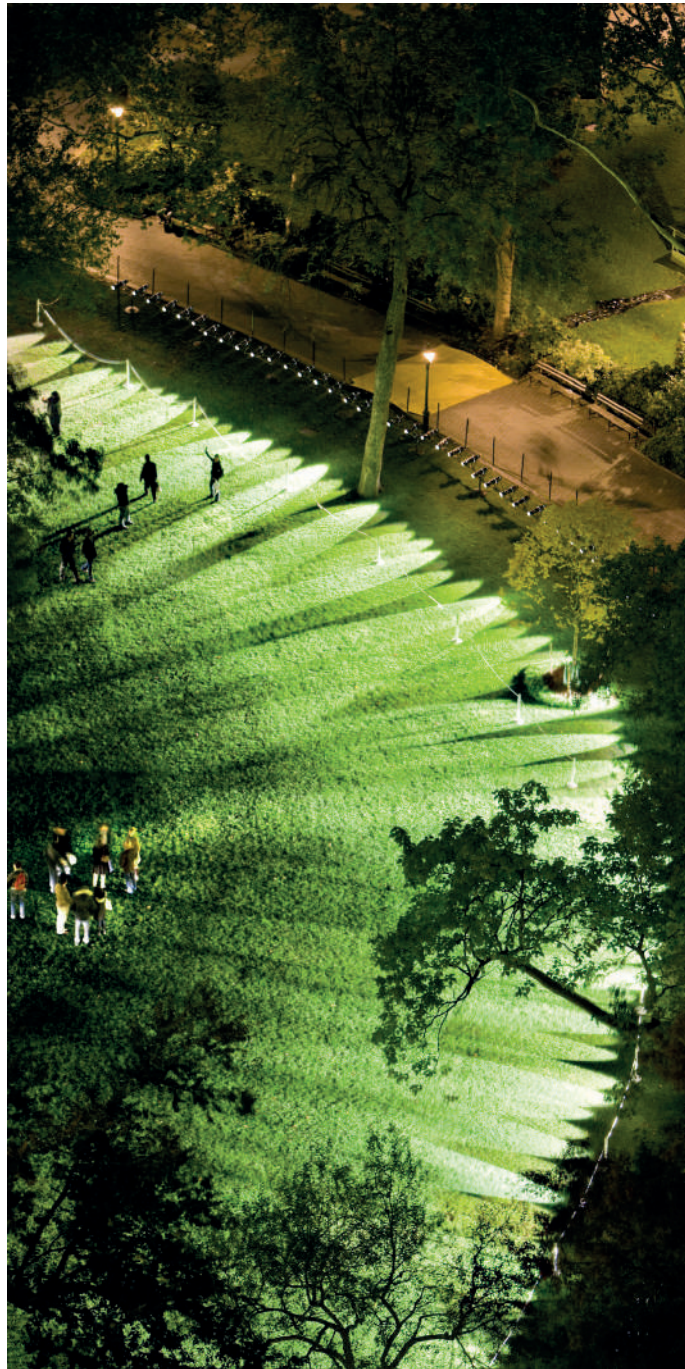
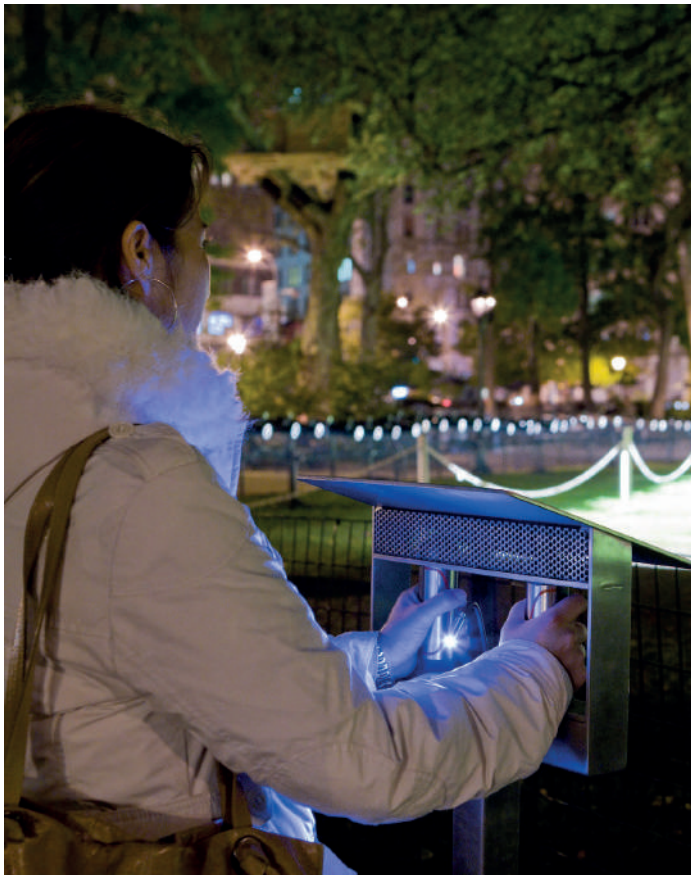


Fig 12 y 13. *Pulse Park*, Madison Square.

♦ *Proyecto Pregunta, Espacios Revelados*

Proyecto del colectivo artístico interdisciplinario Mil M2.

Intervención realizada en espacios públicos de distintas ciudades en el país y el mundo, que consiste en plantear una pregunta, a la que la gente voluntariamente, responde con otra pregunta. Algunas de ellas son proyectadas en grande, de manera de que todos la puedan leer. Así, esta instalación se convierte, por un lado, en un modo de interpretar un lugar, "generando conocimiento colectivo" y haciendo del espacio público un espacio de debate y, por otro lado, en una herramienta para generar y levantar información (Portafolio Proyecto Pregunta, 2015).



Fig 14 y 15. Imágenes de una de estas intervenciones, realizada en Estación Central, que decía: *¿Qué le preguntarías a tu padre o a tu madre?*



5. DISEÑO

Se define trabajar con el modo de interpretación de los lugares: facilitar una manera de aproximarse al espacio, desde la *sensibilidad*¹.

Para trabajar, se elegirá potenciar la función de *plataforma de comunicación* del Santuario², porque es el uso más generalizado que le da la gente, según lo recogido en las etapas anteriores. Ella se estudiará desde dos perspectivas, **qué sienten** las personas respecto al lugar y **qué hacen** para comunicarse. Se diseñarán dos intervenciones, una para cada una de estas dimensiones: una que permita visibilizar sus pensamientos y emociones en el lugar y otra que permita potenciar sus formas de expresarse.

El objetivo general de ambas será:

a) Desde la perspectiva del diseño

- * *Levantar y visibilizar la dimensión emocional del lugar.*
- * *Visibilizar el cómo las personas interpretan un lugar, qué les llama la atención de éste, cómo lo entienden.*
- * *Evaluar si es posible, la interacción entre desconocidos desde su sensibilidad, y su subjetividad.*

b) Desde la perspectiva del usuario

- * *Interpretar desde su sensibilidad y subjetividad, el espacio.*

1. Referencia marco teórico, p.9

2. Ver p.39

Cubos, auto-señalética

Intervención diseñada para levantar el qué piensan, qué sienten y cómo entienden el espacio.

Se fabricaron cinco cubos, cuyas caras laterales estaban hechas de terciado de eucalipto rosado, de 3 mm. de grosor y la cara superior, de acrílico transparente, de 2 mm. de grosor. En las caras laterales, se adhirieron cuatro textos explicativos de la actividad¹. En la cara superior, había una apertura que permitía enganchar un lápiz de pizarrón y tenía un texto grabado que decía:

Hola, te invito a mirar...

Porque...

Con cariño,

Esta intervención, se proyectó pensando que el usuario pasara por tres etapas:

1. Introducción. En la entrada, en el punto que en la etapa anterior se definió como punto común a todos los usuarios, se instaló la "bienvenida a la actividad" con instrucciones explicativas de ella.

2. Interacción. Los cubos se encontraban repartidos dentro del Santuario. De encontrarse con uno de ellos en su recorrido, la interacción completa esperada era la siguiente:

1. *Que leyera el mensaje escrito en su cara superior.*
2. *Que se despertara algún tipo de inquietud o reflexión que fuera un aporte para él.*
3. *Que lo borrara y escribiera un mensaje.*
4. *Que llevara al cubo al lugar que para él se relacionara con su mensaje.*

3. Evaluación. En la base de las escaleras y mirando hacia arriba, se instalaron los mismos tótems que antes se habían utilizado como buzones, para hacer ahora de encuestadores. Se diseñaron unas hojas de evaluación² que se dejaron sobre ellos.

1. Luego de un fin de semana de testeo no-exitoso, se eliminaron los textos que estaban en las caras laterales de los cubos y se reemplazaron por un breve texto que señalaba únicamente los verbos a realizar: lee, borra, escribe y mueve. Además, donde antes se leía "con cariño," se pegó un parche que repetía nuevamente las instrucciones, porque la cara frontal era lo primero que veían, pero al no tener las instrucciones, no entendían de qué se trataba.

2. Ver anexo, p.95

1



2



3



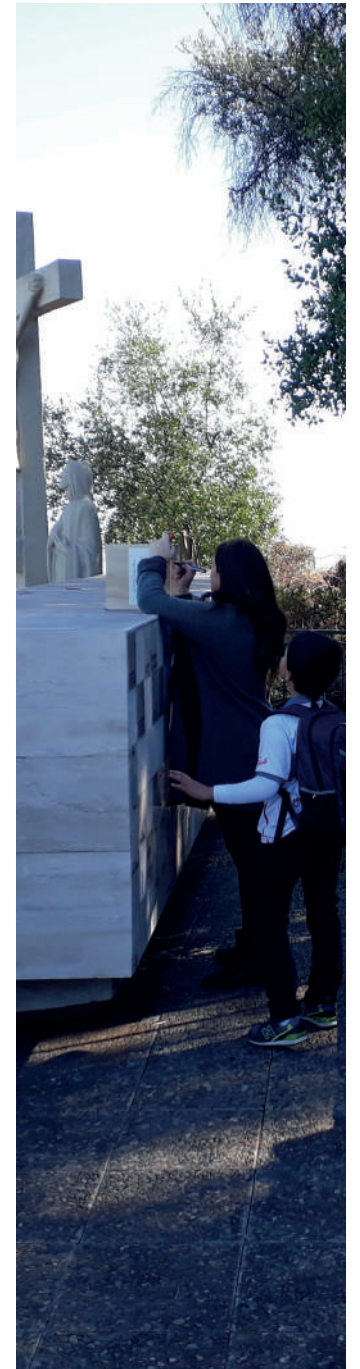
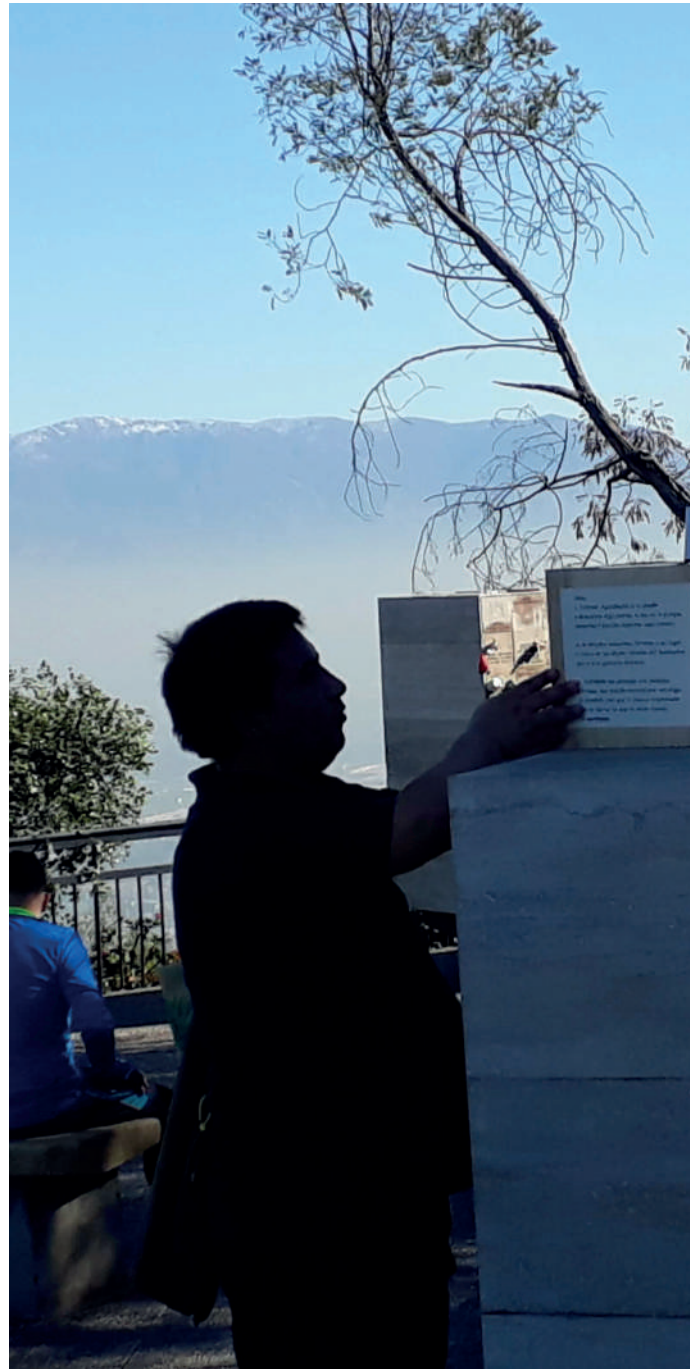
◆ Objetivo general

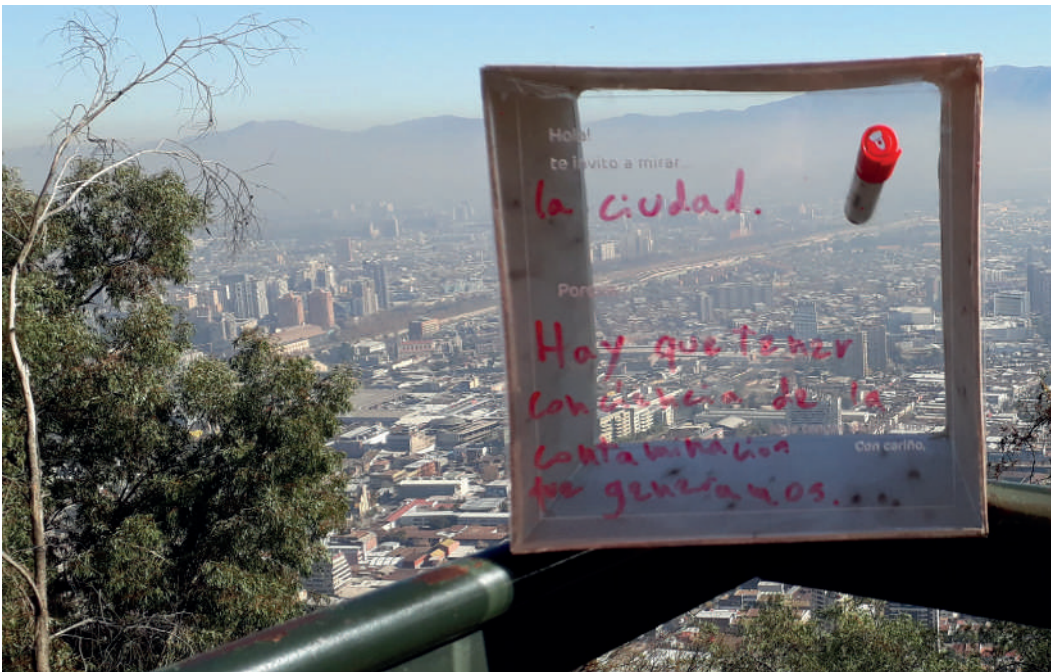
Experimentar -proponiendo la experiencia de otro- como guía de interpretación. Experimentar una interpretación que no sea impositiva, sino que sean los mismos intereses de los usuarios los que guíen la experiencia.

◆ Objetivos operacionales

- * *Intentar entender qué lugares o cosas son relevantes para los usuarios del Santuario.*
- * *Ver quiénes interactúan con los cubos, ¿niños, jóvenes, adultos?*
- * *Ver qué usos les dan: ¿Los cuidan? ¿Se los llevan? ¿Los usan para lo que fueron diseñados? ¿Escriben? ¿Los cambian de lugar?*
- * *Ver dinámicas de uso grupal y conversaciones que se generen.*







◆ Resultados

Luego del rediseño de las instrucciones, el cambio en la participación fue notable, ésta se triplicó.

A continuación, se presentan los resultados registrados durante tres días (33) y ordenados según temáticas que se repiten.

Mensajes dirigidos al Cielo

1. Hoy en el día del padre le mando un beso al cielo a mi papito. Lo amo.
2. Gracias por darme toda la vida y por dar vida a mi hermana porque casi murió mi hermana Sofía. Gracias.
3. Jesús te ama. Te amo María*

Mensajes que nombran a Dios o la Virgen

1. La virgen. Porque es muy sagrado y agradable para la vista.
2. La Virgen. Parece que ella es como una silla. Porque siempre te puedes apollar en ella. Puedes descansar en ella. XO.
3. Jesús te ama. Te amo María.*
4. A la Virgen. Porque te cuida.
5. A la Virgen. Porque te protege.
6. A Jesús. Porque queremos que te cuide siempre, Rojas Díaz. *
7. Las campanas. Porque te invitan a visitar a la Virgen. *
8. El ermoso paisaje de Santiago. Porque Dios nos lo dio.*
9. Nose, no se me ocurre. No puedo. Los sufrimientos, "mirar siempre adelante". Estar siempre con Dios y con el ser amado que nos dejó, pero nos acompaña siempre! *
10. Pais gostaria de te desejar um belo dia. Sei aqui, voce precisa! Que Deus lhe abencoe.*



Mensajes que llaman a mirar algo concreto del lugar

1. Las campanas. Porque te invitan a visitar a la Virgen¹.
2. El cielo. Porque ahí vamos a ir todos cuando estemos muertos.
3. El paisaje y ver lo hermoso que es Santiago. Porque regularmente no tiene esta vista.
4. El ermoso paisaje de Santiago. Porque Dios nos lo dio.*
5. La ciudad. Porque hay que tener consciencia de la contaminación que generamos.
6. El paisaje porque un día como hoy solo se vive una vez.
7. La cordillera <3.
8. El hermoso santuario. Ver lo hermoso que es nuestro mundo. Porque todos los días hay que agradecer lo que tenemos.
9. A tus vecinos. Porque somos iguales.
10. Brasil, que también está muy lindo. Porque es barato! En especial la comida.

1. Este cubo se había dado por perdido porque no se encontraba en ninguna parte. Pero cuando me iba yendo, lo veo bien arriba, enganchado en la reja que rodea las campanas. Este es un factor, que no se había evaluado, pero que influía en la continuidad del ejercicio.

* Aparece en más de una categoría

Mensajes que llaman a mirar algo abstracto, o más que nada, promueven un modo de mirar

1. *Y amar sin fronteras. Porque el amor te llena el alma y alegra el corazón.*
2. *La vida con ojos positivos. Porque es SÓLO una y cada momento vale vivirlo.*
3. *...nos a los ojos. Porque juntos podemos crear un mundo mejor. Dibujó un corazón adentro de un sol.*
4. *Lo bueno que tiene la vida. Porque si no la miras nunca serás feliz.*
5. *Busca en tu cer interior las personas que te quieren y te respetan. Porque esas son las personas que valen la pena.*
6. *La belleza interna de las personas. Porque el físico es solo provicional.*
7. *Lo que no quieres aceptar de ti. Porque es la única forma de seguir creciendo.*
8. *Cuanto amor hay. Porque es lo único que vale la pena.*
9. *Has tu vida de tal manera que aquellos que rieron cuando tu al nacer llorastes, lloren cuando tu al morir sonrías.*
10. *Las experiencias que has vivido, apreciando lo bueno y también lo malo. Porque lo bueno es genial, pero sin lo malo, no podrías tener con qué comparar lo bueno, ni apreciarlo tanto.*
11. *Ser feliz, la vida es hermosa (tachó la palabra mirar).*
12. *Nose, no se me ocurre. No puedo. Los sufrimientos, "mirar siempre adelante". Estar siempre con Dios y con el ser amado que nos dejó, pero nos acompaña siempre! **
13. *Los pequeños detalles de la vida. Porque allí encontramos la grandeza de la paz! Atte, J.R.*

Mensajes de buenos deseos para el otro

1. *País gostaria de te desejar um belo dia. Sei aqui, voce precisa! Que Deus lhe abencoe.**
2. *A Jesús. Porque queremos que te cuide siempre, Rojas Díaz.*

Otros

1. *Al medio hay un abismo sin música ni luz.*



◆ Conclusiones del testeo

* **Respeto y cuidado.** Nuevamente no se registró nunca un mensaje ofensivo, ni nadie dañó o se llevó algún cubo.

* **Niños.** En general eran los primeros en fijar su atención en los cubos. Eran quienes se los señalaban a sus padres, les pedían que les explicaran de qué se trataba o muchas veces –cuando los padres seguían de largo- ellos se los llevaban para que escribieran.

* **Ubicación.** La ubicación inicial donde instalar los cubos, era muy importante para su uso. Era necesario comenzar la actividad de una manera estratégica.

* **Generador de conversaciones.** Entre grupos o parejas discutían sobre qué escribir o a dónde llevar el cubo. Por ejemplo, en el primer testeo de los cubos, una de sus caras decía que esto era "una actividad que iba más allá de nuestra religión o creencias" y esto creó en un grupo, una conversación sobre quiénes eran creyentes y porqué.

* **Instrucciones concisas.** Es preciso tener en consideración, que las personas no se detienen a leer durante mucho tiempo o que, en muchos casos, la comprensión lectora es baja, por lo que las instrucciones deben redactarse de la manera más sencilla y precisa posible.

* **Instrucciones poco precisas, usos incorrectos.** Durante el primer testeo (el con las instrucciones demasiado extensas)

los niños usaban los cubos para pintar, o los trasladaban sin sentido. Los adultos por su parte, se mostraban reticentes a usarlos y les decían a los niños que "eso no se toca".

* **Participación activa y propositiva.** Los cubos lograron despertar la curiosidad de la gente y ellos participaron activamente dándole nuevos usos que no se habían imaginado. Por ejemplo,

* Usaban la estructura del cubo (aprovechando su transparencia para enmarcar lo que querían señalar).

* Completaban las palabras de manera que se ajustara a su mensaje "te invito a mirar...nos a los ojos. Porque juntos podemos crear un mundo mejor"

* Se respondían, unos a otros, dentro del mismo cubo sus mensajes. Se los agradecían, por ejemplo.

* **Relación experiencia emocional-física.** Quizás hubiera sido necesario testear cambiando la pregunta o probar estos mismos cubos en otro espacio, para ver si es por una situación particular del Santuario, o es un comprobante de que los seres humanos somos tanto razón como sentimiento; el que la mayoría de los mensajes obtenidos, se trataran de algo abstracto, de un consejo de vida o una manera de mirar las cosas.

* **¿Mover el cubo?** Por lo mismo, quizás en el caso del Santuario, no era necesario mover los cubos, porque la mayoría de las veces, los mensajes no se relacionaban con un espacio en concreto. Por otro lado, este sistema asegura una mayor difusión de los cubos y compromete más a las personas que participan.

* **Comunicación con un más allá.** Nuevamente, personas usan esta instancia para dirigirse a Dios o la Virgen, o a un ser querido que falleció, sin responder a la pregunta.

Recorrido de la empatía

Intervención diseñada para potenciar los actos de expresión

Se detectaron y conectaron -mediante puntos amarillos que buscaban generar el sentido de recorrido- todos los puntos del Santuario donde se puede observar una intervención humana.

Esta intervención, se proyectó pensando que el usuario pasara por tres etapas principales:

1. Introducción. En la entrada, en el mismo punto elegido para los cubos, se instaló la "bienvenida a la actividad", explicando el sentido de ella.

2. Interacción. Una serie de puntos amarillos en el piso, guían el recorrido por los "hitos" del Santuario, en que se puede ver la manera en que las personas se expresan. El punto de inicio, lo marca el puesto de bienvenida y el final, lo marca el puesto para evaluar la experiencia.

Los hitos reconocidos fueron los siguientes:

1. Libro de oraciones en la entrada de la capilla
2. Zona de ofrendas de velas y objetos
3. Floreros en la cumbre
4. Libro de oraciones en la cúpula
5. Columbarios
6. Flores junto a la escultura de la cruz

En cada uno de ellos, se buscó darle una mayor dignidad y potenciar el acto de expresión humana, que ese lugar acogía.

3. Evaluación. En la base de las escaleras y mirando hacia arriba, se instaló un soporte para que la gente evaluara el recorrido, respondiendo a un cuestionario que se dejó en el lugar (*ver anexo).

♦ Objetivo general

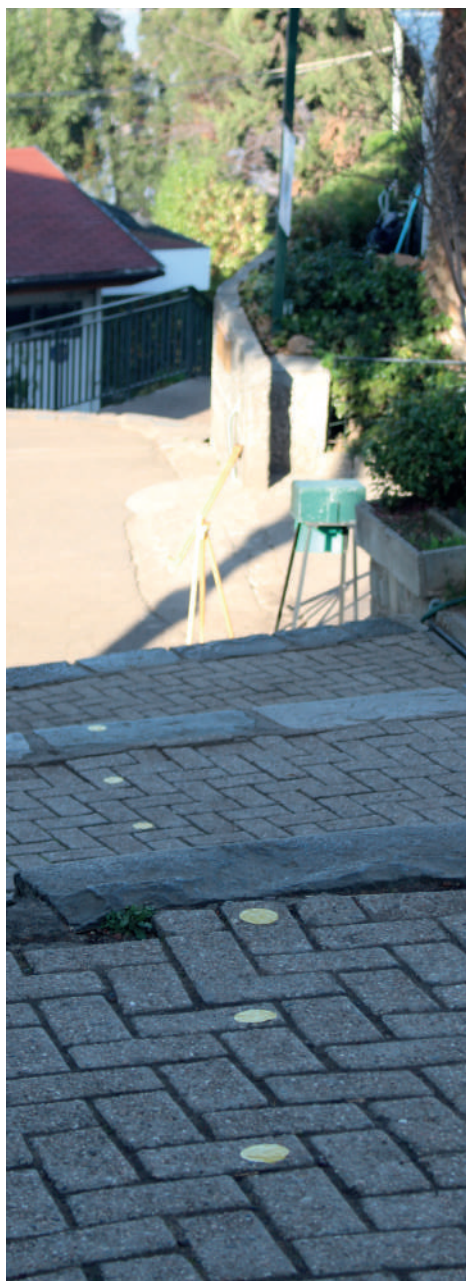
Experimentar, proponiendo el resalte de los rastros humanos del lugar, como guía de interpretación. Experimentar haciendo más visible la historia humana que encierra el lugar, destacando el hecho de que son los propios usuarios los que construyen el espacio.

♦ Objetivos operacionales

- * *Ver si se logra despertar una curiosidad por estas expresiones de humanidad, si se interesan por ver lo que otros escriben, cuelgan, traen, etc.*
- * *Ver si resulta atractivo para ellos, hacer públicos sus actos de expresión y que estos puedan ser vistos por otras personas.*
- * *Ver qué usos les dan a los objetos dispuestos: ¿los cuidan? ¿Se los llevan? ¿Los usan para lo que fueron diseñados?*
- * *Ver dinámicas de uso grupal y conversaciones que se generan.*
- * *Entender con qué sentimientos o ideas asocian ciertos lugares.*
- * *Ver cómo es la participación y quiénes son los que participan según cada "estación" (en cuanto a edad, género, nacionalidad, etc.).*

◆ Recorrido propuesto

Puntos amarillos en el suelo, conectan los distintos hitos del recorrido.



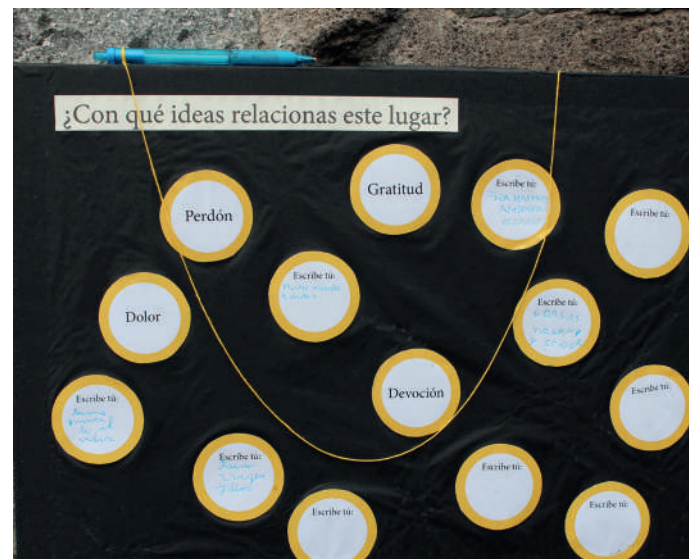
1. El objetivo de las hojas de conceptos era complementar la evaluación de la actividad.



1. Puesto de bienvenida. Explica la actividad e invita a seguir el recorrido. Se incluyó la traducción del texto en portugués, dado la gran cantidad de turistas brasileros y que pocos de ellos entienden español.



2. Libros de oraciones y hoja de conceptos. Se instaló un libro de oraciones grande para adultos (60 x 50 cm). El objetivo de su gran tamaño, era convertirlo en algo de carácter público, que permitiera ser ojeado. Dado la gran cantidad de niños que visitan el Santuario y que, sin embargo, no hay un espacio que reciba su expresión, se incluyó un libro de oraciones más pequeño, para ellos. Junto a los libros de oraciones se dejó una "hoja de conceptos" dónde ellos debían escribir qué ideas se le venían a la cabeza al leer el libro de oraciones¹.



3. Hoja de conceptos en la zona de los veleros. Aquí la pregunta decía ¿Con qué ideas relacionas ese lugar? La actividad comenzaba con algunos conceptos escritos, a modo de ejemplo.¹



4. Floreros en la cumbre. Dado que eran unos grandes recipientes de greda, en que las flores quedaban escondidas dentro de un hoyo, se les hizo un doble fondo para que estas se pudieran ver. Se dejaron tridentines y un tarjetero, para dedicarle las flores a la Virgen.



1. Se evaluó que la pregunta debiera haber sido más precisa, para evitar confusiones. Así por ejemplo, en este caso, debió preguntarse por "la zona de ofrendas" en vez de "este lugar". También se evaluó -para una próxima instancia- probar esta actividad, sin mostrar conceptos ejemplificadores, de manera de influir menos en los resultados.



5. Florero en la escultura de la crucifixión. Dado que la gente no tenía dónde dejar las flores y se saltaban la reja para dejarlas en el piso junto a la cruz, se fabricó un florero que se pudiera colgar a la reja.



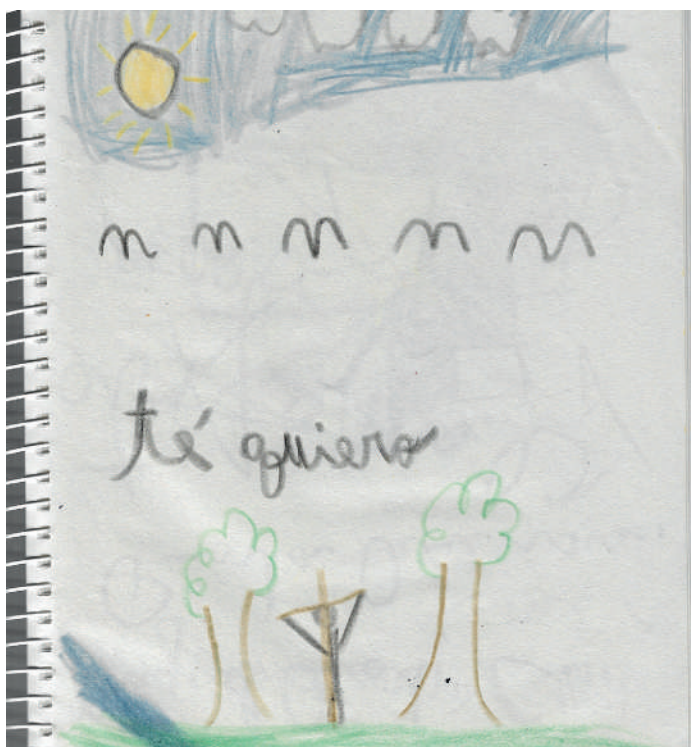
7. Puesto para evaluar y compartir la experiencia. El llamado era –a los que habían seguido el recorrido- a compartir alguna reflexión al respecto, y evaluar la actividad. Los mensajes se disponían de manera tal, que los que pasaban por el lugar podían leer lo que otras personas habían escrito.

◆ Resultados

* **Libros de oraciones y hoja de conceptos.** Niños y adultos participaron con gran entusiasmo. En cuanto a contenido, fue similar al recogido en los libros de oraciones del Santuario, sólo que ahora, al no tener líneas que guiaran el texto, tenían mayor libertad para *componer* su oración.

Se observó que la gente sí se interesaba por lo que otros habían escrito: había personas que se quedaban largo rato hojeando el libro. Además, al ser grande, era motivo de encuentro: muchas veces escribían varias personas al mismo tiempo y muchos de ellos, en familia. La gente siguió firmando con nombre y apellido, y le tomaban fotos a lo que habían escrito, por lo que se consideró que la privacidad no era algo relevante.

Los niños participaron activamente, algunos escribiendo y la gran mayoría dibujando.





◆ Hojas de conceptos

Veleros y junto al libro de oraciones

¿Qué conceptos se te vienen a la cabeza al leer este libro?

Gratitud. Idiomas. Fe. Amor

7 mensajes

- * Fe, gratidao Deus
- * Gratitud
- * Paz
- * Unión, fe, esperanza
- * El amor y esperanza
- * Fe...en Dios
- * Gratitud... a la vida y al amor

¿Con qué ideas relacionas este lugar? (Zona velas)

Perdón. Gratitud. Dolor. Devoción

28 mensajes

Gracias por las oportunidades <3

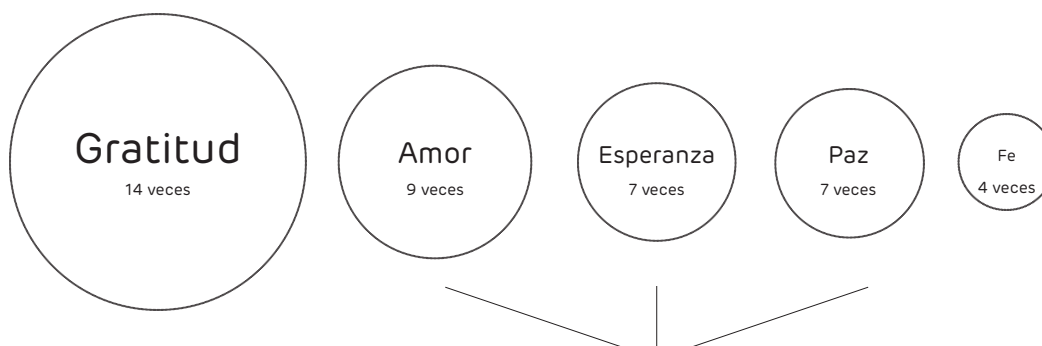
- * Paz
- * Paz y amor
- * Gracia
- * Virgen <3
- * Gratitud
- * Dolor... tu sana a mi hija porfavor María y ayúdanos
- * Tranquilidad y esperanza
- * Gratitud... for keeping me safe and happy in Chile
- * Gratitud... por seguir protegiéndonos
- * Familia Ambrosini, gracias
- * Agradecimiento
- * Paz
- * For Mattheu healing <3

- * Amor
- * Gratitud
- * Bendición
- * Paz para mis hijos, mi marido y toda mi familia
- * Gracias Virgen y Señor
- * Te amo nunca te olvidaré. Te amo Virgen y Dios
- * Paz, tranquilidad, fuerza
- * Amor
- * Amor y paz para todos, no sólo para mí
- * Un lugar donde puedes amar y dar esperanza
- * Lindo perfecto para rezar...
- * Gratitud, un lugar de fe, esperanza y emoción, tranquilidad.
- * Gracias Virgen por todo
- * Gratidao a Deus. Amor pela familia 30/06 Brasil

◆ Se repiten las palabras

De 35 mensajes obtenidos, hubo tres que utilizaron el espacio para pedir.

De los 32 restantes, las palabras que más se repitieron fueron:



Estos tres conceptos fueron nuevos, no estaban dentro de las propuestas iniciales del ejercicio.

◆ Floreros en la cumbre

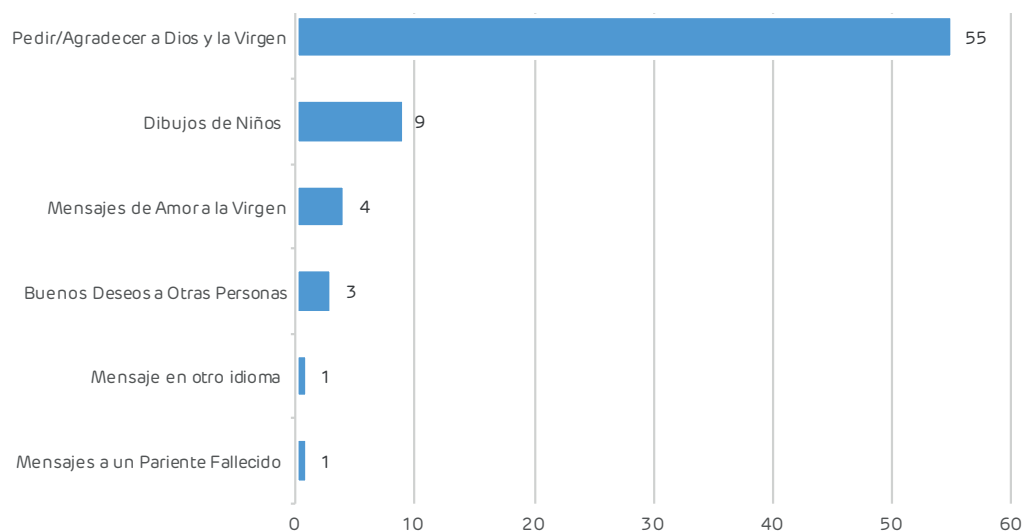
En lugar de dedicarle sus flores a la Virgen, la gente -que no había llevado flores- usó el espacio para pedir, agradecer a Dios u otros. La participación fue altísima: hombres y mujeres de todas las edades. El resultado fue un llamativo florero lleno de tarjeteros, que se movían con el viento. Esto llamaba la atención de las personas, las que se acercaban -brevemente- a leer los mensajes escritos.

Esta estación, al no tener ninguna "instrucción" explícita, tuvo un resultado especialmente interesante, porque mostró lo que genuinamente hace y quiere escribir la gente. Ellos utilizaron esta instancia según sus objetivos en el lugar.

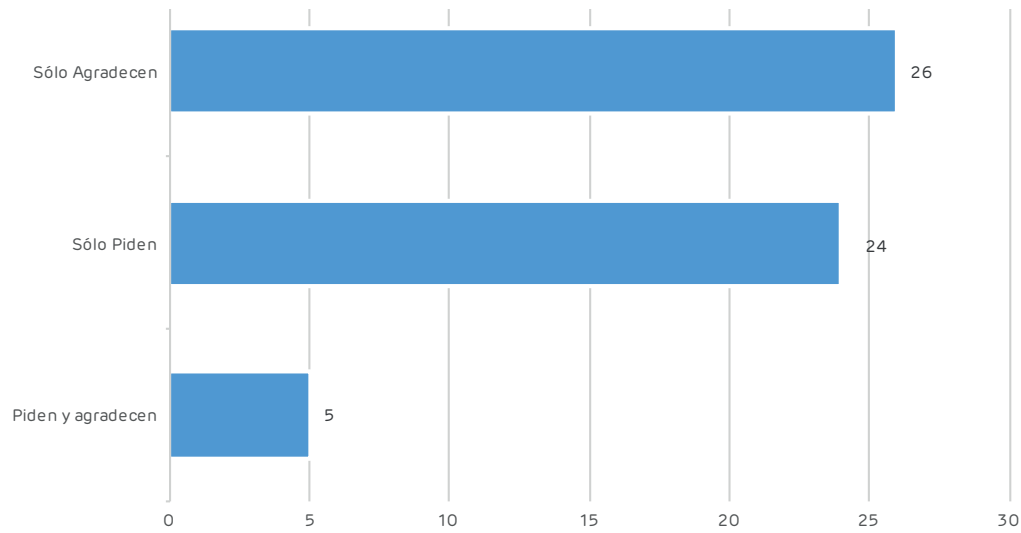
Se obtuvieron en total,
73 mensajes.



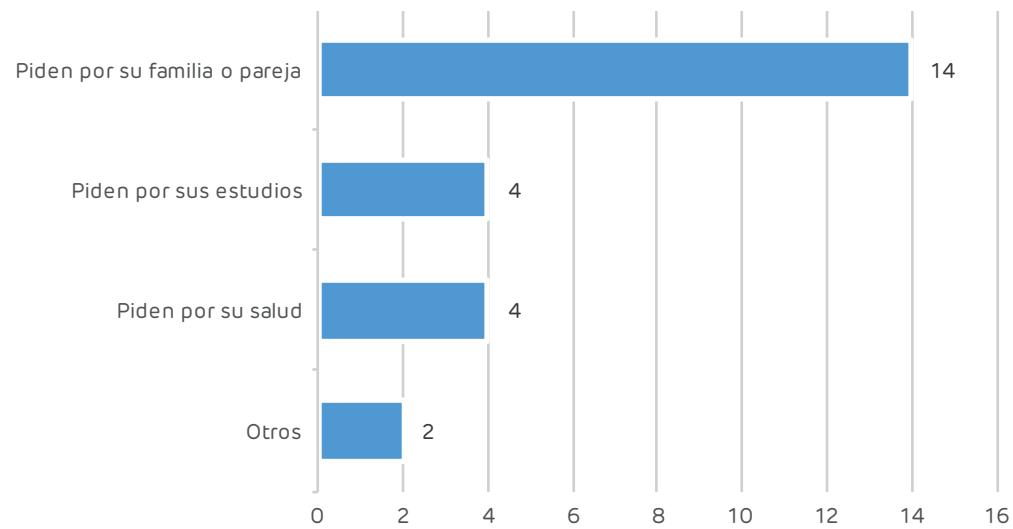
↪ Contenido de los mensajes (total 73)



↪ **Peticiones y/o agradecimientos a la Virgen (total 55)**



↪ **Contenido de las peticiones (total 24)**



De un total de 63 mensajes, 31 mencionan a sus familias, ya sea para pedir o agradecer por ellas.

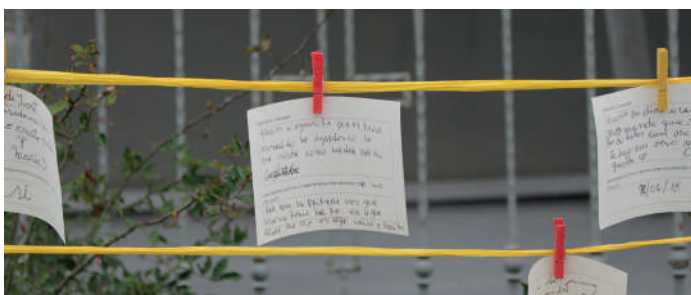


◆ Puesto para evaluar y compartir la experiencia

Permitió evidenciar que no se comprendió la noción de un recorrido por los distintos lugares donde se expresan las personas.

Si bien participaron de cada "estación", no se comprendió como una unidad, un viaje unido por las marcas amarillas.

En lugar de esto, las respuestas fueron dirigidas a evaluar la experiencia en el Santuario en general. Nuevamente fue evaluado positivamente, con mucha gratitud. Las historias que se contaban respecto a él, fueron similares a los resultados obtenidos en las etapas anteriores.



◆ Conclusiones recorrido amarillo

Respeto y cuidado. Nuevamente, no se registró nada ofensivo y ni siquiera de la mesa de los niños, desapareció un solo lápiz.

Participación activa y propositiva. Participaron activamente y proponiendo nuevos usos de los elementos dispuestos. Por ejemplo,

- * *Los adultos adornaron sus oraciones haciéndoles marcos con los lápices de colores que estaba en la mesa de los niños.*
- * *El libro grande, se convirtió en un lugar de encuentro y conversación*
- * *Los tarjeteros fueron usados como una vía más de expresión, y que -dada la alta participación- se transformó en una llamativa instalación.*
- * *Las hojas de conceptos fueron utilizadas a su manera: escribiendo oraciones o completando las palabras, así, por ejemplo, dónde decía "gratitud", ellos escribían de qué estaban agradecidos.*

Comunicación con un más allá. Nuevamente y en cada estación, las personas usan los distintos elementos para dirigirse a Dios, la Virgen, o a un ser querido que falleció, sin responder a la pregunta.

Instrucciones estratégicas. Quizás el texto de bienvenida debió ser más llamativo y la identificación del recorrido debió hacerse más explícita durante este, para abarcar a aquellos que pudieron no leer el tótem de la entrada.

¿Recorrido? O Quizás no era necesario que ellos tuvieran una noción de recorrido, si no que, con acentuar estos puntos, era suficiente. Así, según los lugares que ellos visitaran, armarían su propio recorrido.

III. CONCLUSIONES

Evaluación de los objetivos, abstracción y extrapolación

CIERRE DEL PROCESO DE DISEÑO

Evaluación de los objetivos ¹

En un comienzo, los objetivos planteados para los prototipos fueron los siguientes:

a) Desde la perspectiva del diseño

- * *Levantar y visibilizar la dimensión emocional del lugar.*
- * *Visibilizar el cómo las personas interpretan un lugar, qué les llama la atención de éste, cómo lo entienden.*
- * *Evaluar si es posible, la interacción entre desconocidos desde su sensibilidad, y su subjetividad.*

b) Desde la perspectiva del usuario

- * *Permitir interpretar desde su sensibilidad y subjetividad, el espacio.*

Respecto al primer punto, el que habla desde la perspectiva del diseño, los resultados permiten concluir la etapa satisfactoriamente y proyectar una recolección exitosa de información, pensando en un futuro período más largo de investigación.

En primer lugar, se comprobó que sí es posible levantar y visualizar la sensibilidades que encierra el Santuario.

En segundo lugar, se logró que las personas expresaran qué sentían o qué pensaban de un lugar. De esta manera, se obtuvieron adjetivos con que clasifican el Santuario, la zona de las ofrendas, el libro de oraciones e incluso pensamientos íntimos respecto a su propia experiencia de vida.

En tercer lugar, se vió que sí es posible permitir que las personas interactúen desde sus sensibilidades y que hay interés en ello.

Despertaba la curiosidad de las personas leer mensajes que otros habían escrito, ver de qué país eran, cuál eran sus preocupaciones. No eran indiferentes a la presencia y actividad del otro en ese lugar.

**Si bien se lograron satisfactoriamente los objetivos, dado el tiempo de estudio, el levantamiento se realizó de manera superficial, por lo

que se proyecta que, en una posterior investigación más acabada, este estudio pueda realizarse por más tiempo y con mayor profundidad.

Respecto al segundo punto, que habla desde la perspectiva del usuario, no fue posible comprobarlo. y se proyecta la **generación de un sistema de métrica** que permita medir este objetivo.

Este sistema de métrica tendrá indicadores relacionados con las dos dimensiones del mundo sensible, que se decidieron abarcar (*qué sienten las personas y qué hacen*). Por medio de éste, se pretende medir si se genera o no, un cambio en las personas, cuando los dispositivos están instalados (más allá de lo meramente conductual).

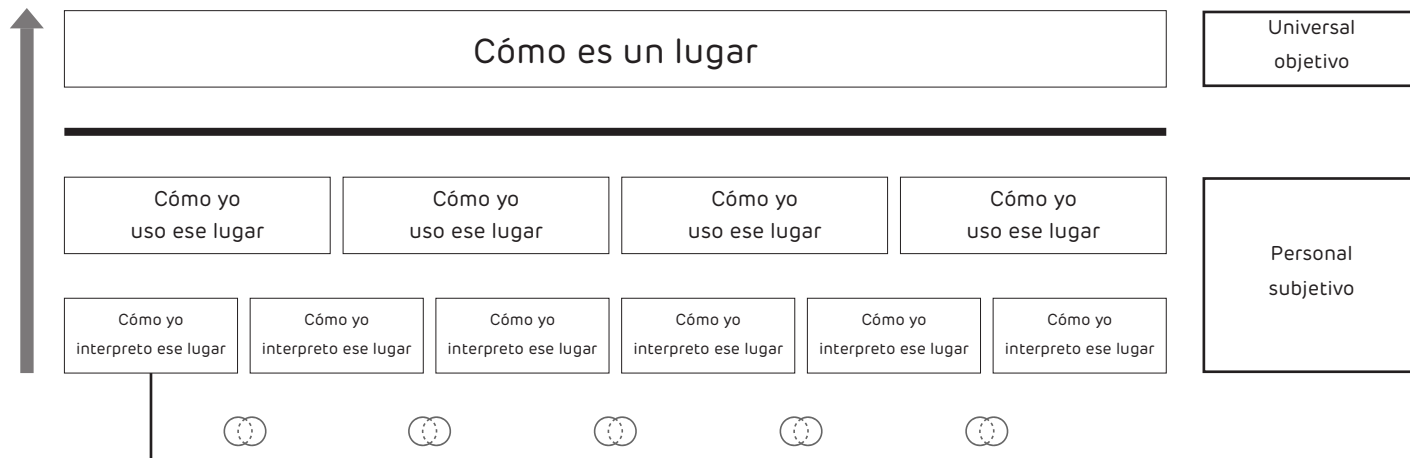
Respecto al *qué sienten/piensan*, los usuarios respecto al Santuario, los indicadores serían tales como:

- ♦ *Evaluar cómo cambia su percepción del lugar, ¿hay más conciencia del otro? ¿Cómo hablan del lugar? ¿Qué cuentan del él?*
- ♦ *Evaluar si hay un cambio en qué es lo que destacan de lugar.*
- ♦ *Evaluar si hay una evolución en los mensajes dejados, ¿hay una profundización, por ejemplo?*

Respecto al *qué hacen* los usuarios en el Santuario, los indicadores serían tales como:

- ♦ *Evaluar y comparar el nivel de participación de las personas en los distintos puntos de contacto del lugar.*
- ♦ *Evaluar y comparar la conducta de las personas (si hay respeto, silencio).*
- ♦ *Evaluar el cuidado del lugar, si disminuye la basura tirada, por ejemplo.*

1. Ver p.64



La hipótesis es que, si un espacio (en su diseño) permite a las personas atender y expresar su mundo sensible, éste podrá ser compartido entre sus visitantes, lo que permitirá enriquecer la experiencia y fortalecer la cadena hacia arriba.

|
¿Cómo integrar en un espacio, las dimensiones sensibles que lo componen?
↓

La exploración realizada en el Santuario, se entiende como la **fase inicial**, de un proyecto de re-diseño de espacios públicos, que busque integrar la dimensión sensible de sus visitantes.

Corresponde a una propuesta metodológica, para levantar la dimensión sensible de los espacios, como primer paso para el re-diseño de ellos.

La exploración realizada en el Santuario, se empaqueta de la siguiente manera:

1. Investigación. Levantamiento de información

a) **Estudio teórico.** Recopilar información pertinente, según el trabajo a desarrollar.

b) **Estudio en terreno.**

- *observación*
- *entrevistas*
- *intervenciones*

2. Análisis. Organización de la información recogida

- *construcción de usuarios arquetípicos.*
- *mapas de viajes, generales y locales.*
- *mapas de jerarquización.*

3. Exploración.

1. **Acotar.** Definir dimensiones del *mundo*

sensible del lugar, que se buscan levantar.

2. **Prototipar.** Generar situaciones que permitan levantar información respecto a cómo visibilizar, y compartir estas dimensiones.

(es importante prototipar siguiendo las mismas reglas del lugar, trabajar con lo que ya se hace y ya hay en el lugar).

.....
4. Métrica.

Diseñar y testear un sistema de indicadores que se relacionen con cada dimensión y permitan evaluar el impacto de las intervenciones.

Otras aplicaciones ✨

Se plantea que esta metodología pueda utilizarse para el levantamiento de información en otros espacios **que presenten un dimensión sensible rica.**

Los ejemplos pueden ser muchos, e imaginárselos, hace que este proyecto tome notas muy interesantes. Puede ser,

- * Un centro de la salud, de rehabilitación, un hospital, una clínica.
- * Un colegio, instituciones para personas con necesidades especiales.
- * Un estadio de fútbol.
- * Una iglesia, otros centros espirituales-religiosos.
- * Un bar.
- * Un museo.
- * Una casa patrimonial, un centro histórico.
- * Un parque, una plaza.
- * Un memorial.

..etc.

Propiedad intelectual ✨

El diseño de los prototipos presentados queda protegido bajo la licencia de Creative Commons *Reconocimiento – Sin Derivar – No comercial.*

Es decir, el material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros, mientras se den los créditos correspondientes.

No se puede obtener ningún beneficio comercial. No se pueden realizar obras derivadas (creative commons Chile).

CONCLUSIÓN

Este trabajo significó un proceso de síntesis importante, cuyo punto de partida, fue la educación de la sensibilidad. Tema que, dada su magnitud y abstracción, requiere tiempo de elaboración. Dentro de este marco, la exploración realizada, se presenta como una introducción -construida desde el el diseño- a un desafío que presenta interesantísimas proyecciones.

Concluyo agradecida de la facultad, de mi profesor guía Douglas Leonard y de todos los que me ayudaron en este proceso. Este es, a fin de cuentas, el legado que deja la universidad a sus estudiantes; la forma en que señalan cómo continuar.

Muchas gracias,

Ana

IV. REFERENCIAS

Anexos y bibliografía

ANEXOS

A continuación, se presenta el material complementario utilizado en el levantamiento de información y en las intervenciones, con el de permitir una aproximación más acabada a estas.

Material de entrevista ✿

Esta entrevista se construyó con el objetivo de profundizar la construcción de los mapas de viaje.

Fue utilizada, más bien, como una pauta para una conversación libre con el entrevistado.

SEXO:

EDAD:

PAÍS, CIUDAD:

✿ Pre servicio

¿Cómo supo de este lugar?

¿Primera vez que viene? / ¿Qué tan seguido viene?

¿Qué idea tenía/tiene de él?

¿Cómo llegó hasta acá?

¿Con quién vino?

¿A qué viene?

✿ Servicio

¿Qué significa este lugar para usted? ¿Cuál es su cercanía con él?

¿Si tuviera que describir el santuario, en una palabra, cuál sería?

¿Qué es lo que más aprecia/le gusta de este lugar?

¿Qué piensa respecto a la capilla?

¿Qué piensa respecto a la zona de las ofrendas? ¿Le ha dejado alguna vez algo/ una manda a la Virgen? ¿Cuán seguido?

✿ Post servicio

¿Cómo se va de este lugar?

¿Con qué impresión se va?

¿Cuál es el espacio que más le gusta de este lugar?



శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో

Mi historia con el santuario es

Por favor déjanos tus correo, si quieres que te contactemos

¡Muchas gracias! Que tengas un lindo día

శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో

శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో

Si quieres lo puedes dibujar...

* Sube la foto que para ti más represente al santuario y etiquétanos con el hashtag **#santuarioinmaculadaconcepción**

Déjanos tus correo, si quieres que te contactemos

¡Muchas gracias! Que tengas un lindo día

శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో శ్రీ లో

Material buzones ❁

De izquierda a derecha, según su uso, en orden cronológico.

Una vez constatada la participación activa y respetuosa de los visitantes del Santuario, se probó agregar al día siguiente, la variable dibujo. Se vio que sí había interés por dibujar (tanto por niños, como jóvenes y adultos), sin embargo, al no disponer de buenos lápices (sólo se dejó un lápiz pasta), los resultados obtenidos no fueron tan interesantes.

Se les pidió el correo, pensando en finalizar esta exploración, con algunos testimonios

No se subió ninguna foto que pudiera relacionarse directamente con esta actividad.

(tamaño, media hoja carta)

Material testeo cubos ✨

Este fue el texto utilizado en la "bienvenida a la actividad" de los cubos. Estaba repartido en las caras de cinco cubos apilados.

En el rediseño de esta intervención, el texto se simplificó para hacerlo más sintético.

Hola, bienvenido al Santuario.

Hoy te tenemos una invitación especial.

Te invitamos a crear la señalética del Santuario, a indicar qué cosas es importante para ti -y puede ser útil para el resto- mirar.

En tu camino por el Santuario, encontrarás algunos cubos de madera –parecidos a nosotros- repartidos por distintas partes y que estarán cambiando constantemente de lugar. Cada cubo es una señal que indica que ahí hay algo que una persona quería que miraras.

En la parte de arriba de este, hallarás el mensaje que esa persona dejó para ti y la explicación de por qué puso el cubo en ese lugar.

Luego de leer el mensaje escrito en el cubo, puedes moverlo a otro lugar, para destacar algo que te gustaría que mirara la próxima persona.

SI TE ENCUENTRAS CON UN CUBO...

1. Lee lo que aparece sobre él. Agradécelo si te ayudó a descubrir algo nuevo, si no, no le pongas atención y puedes dejarlo ahí mismo.
2. Si decides tomarlo, llévalo a un lugar o cerca de un objeto (dentro del Santuario) que a ti te gustaría destacar.
3. Escríbele un mensaje a la persona que se vaya a encontrar con tu cubo, diciéndole por qué te parece importante que se fije en lo que tú estás viendo. Sé cariñoso.

¡Comparte tu experiencia!

Comparte lo que ves y aprecias,
con los otros que también están hoy
aquí contigo.

¡Sé guía por un momento!

Comparte con otros tu manera de mirar.

Material testeo cubos

Esta fue la pauta diseñada para evaluar los cubos y tener constancia de su recorrido.

El sistema para medir las emociones, se tomó de un sistema no verbal desarrollado por Pieter Desmet (esto es sólo una fracción del sistema).

(tamaño, hoja carta)

EDAD: _____ SEXO: _____

1. ¿Te encontraste con un cubo en tu camino? Sí No

¿Dónde estaba? _____

¿Lo leíste? Sí No

2. ¿Qué viste escrito en él?

¿Te aportó en algo ver ese mensaje? Si te aportó, ¿en qué te aportó?

3. ¿Escribiste en él? Sí No

¿Dónde lo dejaste? _____

¿Qué te gusta de ese lugar?

¿Qué esperas de la persona que haya encontrado tu cubo?

¿Qué emoción te provoca esta actividad? Puedes marcar más de una.

Emociones positivas



Emociones negativas



Muy en desacuerdo
En desacuerdo
No sé
De acuerdo
Muy de acuerdo

Me gustó la actividad en general



Me gustó recibir y dar un mensaje a otras personas



Me ayudó a mirar algo de manera distinta



Me gustó compartir mi visión con otros



Me siento agradecida/o



¡Muchas gracias por tu aporte!

Material testeo recorrido ✨

Este fue el texto utilizado en la "bienvenida a la actividad" del recorrido. Se incluyó su traducción en portugués, pensando en la gran cantidad de turistas brasileiros.

¡Sigue el rastro amarillo y mira con otros ojos!

El Santuario es un lugar al que venimos a comunicarnos: con Dios, con la Virgen, con otras personas o con nosotros mismos.

Hoy encontrarás destacados con una marca amarilla, todos esos puntos en que las personas se pueden expresar, y al mirarlos, puedes compartir un poco sus alegrías y tristezas.

Te invitamos a seguir las marcas amarillas y detenerte junto a ellas.

¿Qué puedes ver?

¿Te imaginas sus alegrías y dolores?

¿Se parecen en algo a los tuyos?

Te invitamos a caminar con empatía, con los ojos abiertos para descubrir la presencia de los otros en tu camino y ver cómo el Santuario lo creamos cada uno de nosotros, con nuestras esperanzas y temores, alegrías y tristezas, gratitudes y rencores.

¡Buen viaje! Con cariño, el Santuario

• • •

Siga o rastro amarelo e veja com outros olhos!

O Santuário é um lugar onde vamos para comunicar-nos: com Deus, com a Virgem, com outras pessoas ou com nós mesmos.

Hoje você encontrará destacados, com uma marca amarela, todos esses pontos onde as pessoas podem se expressar, e ao olhá-los, você pode compartilhar um pouco de suas alegrias e tristezas.

Convidamos você a seguir as marcas amarelas e refletir junto a elas.

O que você pode ver?

Você imagina suas alegrias e dores?

Parecem com alguma das suas?

Convidamos você a caminhar com empatia, com os olhos abertos para descobrir a presença dos outros em seu caminho e ver como cremos no Santuário cada um a sua maneira, com nossas esperanças e temores, alegrias e tristezas, gratidões e rancores.

Boa viagem! Com carinho, o Santuário.

¿Seguiste el recorrido?
¿Quieres compartir algo que hayas visto
o pensado durante él?

•••

Percorreu a jornada?
Gostaria de compartir algo que tenha
visto ou pensado durante o trajeto?

Material testeo recorrido 🚗

Esta hoja de respuestas, acompañadas por este texto
fueron elaborados para evaluar la intervención.

(tamaño, hoja carta)

Escribe tu mensaje!

¿Consideras que fue un aporte esta intervención? Si No

¿Por qué?

Escribe tu mensaje!

¿Consideras que fue un aporte esta intervención? Si No

¿Por qué?

Escribe tu mensaje!

¿Consideras que fue un aporte esta intervención? Si No

¿Por qué?

Escribe tu mensaje!

¿Consideras que fue un aporte esta intervención? Si No

¿Por qué?

BIBLIOGRAFÍA

Marco teórico

Cajiao, F. (2009). *La Educación Artística. Pensamiento, Palabra y Obra*, (01), pp.78-82.

Errázuriz, L.H. (2006). *Sensibilidad estética, un desafío pendiente en la educación chilena*. Santiago, Chile: Frasis editores.

Figueroa, B. (2018). *¿Qué es diseño de servicios?* Clase 1 del ramo Introducción al Diseño de Servicios, correspondiente a la Escuela de Diseño UC, llevada a cabo en el Campus de lo Contador, Chile.

Gehl Institute. (2017). *A Mayor's Guide to Public Life*. Edición digital: DKOK

Lira C., Droguette R.M., Calderón C., Sepúlveda M. (2014). *Sensibilidad, naturaleza y camino del arte japonés: un método de educación de los sentidos y los sentimientos, y su aporte a la pedagogía en Chile*. Seminario llevado a cabo en el centro cultural Palacio de la Moneda, Chile.

Marini, G., Rodríguez J.D. & Salas M. (2018, febrero 22). *Estéticas cotidianas escolares: desde lo que se ve hasta cómo se siente la escuela*. Educação & Sociedade, ISSN 0101, pp.1-18.

Press, M. & Cooper, R. (2009). *El diseño como experiencia. El papel del diseño y los diseñadores en el siglo XXI*. (p.16). Barcelona, España: Gustavo Gili, SL.

Querol, J. (2004). *Bienvenidos al urbanismo. Imágenes y palabras*. España: Viena Ediciones

Rodríguez, M. (junio 23, 2016). *Extrañamiento, el renacer de la percepción*. 2018, de Moon Magazine Sitio web: <https://www.moonmagazine.info/extranamiento-renacer-la-percepcion/>

Tironi, M. (2017, julio). *Repensando la política desde el*

diseño (y el diseño desde la política). *Diseña*, 11, pp.36-45.

Vargas, A. (2002, septiembre). *El sentir y el pensar, unidad fragmentada en la formación del ser humano y los retos de la educación ante esta dicotomía*. *Praxis*, N°2, pp.31-34.

Wuth, P. (2018). *Diseño para las personas*. Clase 1 del ramo Introducción al Diseño de Servicios, correspondiente a la Escuela de Diseño UC, llevada a cabo en el Campus de lo Contador, Chile.

Yuedi, L. & Carter, C. (2014). *Aesthetics of Everyday Life: East and West. Sample. En Aesthetics of Everyday Life: East and West*. Inglaterra: Cambridge Scholars Publishing.

Contextualización teórica

Chile365. *San Cristóbal. Santiago y alrededores*. Recuperado de <https://www.chile365.cl/es-santiago-city-tour-cerro-san-cristobal.php>

Funicular Santiago. *Historia del funicular*. (2018). Recuperado de http://funicularsantiago.cl/?page_id=2

Lira, C. (2016, diciembre). *En torno al concepto de religiosidad popular*. *Aisthesis on-line*.

Landázuri, G. (2012). *Signos y símbolos de la religiosidad popular*. *Política y Cultura*, n° 38, pp. I-XVI

Parquemet. *Acerca de nosotros*. (2014). Recuperado de <http://www.parquemet.cl/acerca-de-nosotros/>

Santuario Inmaculada Concepción del Cerro San Cristóbal. *Historia*. Recuperado de <http://www.santuariocerrosancristobal.cl/historia.php>

Santuario Lourdes Chile. *Historia del Santuario*. Recuperado de <http://www.santuariolourdeschile.cl/sitioweb/historiasantuario.html>

Santuario Nacional de Maipú. *Historia*. Recuperado de <http://santuari nacional.cl/historia/>

Santuario Purísima de lo Vásquez. *Historia del Santuario*. Recuperado de <http://www.santuariolovasquez.cl/historia.html>

◆ Imágenes contextualización teórica

Fig 1. (2014). *Mapa Parquemet*. [ilustración]. Recuperado de <http://www.parquemet.cl/mapa-parquemet/>

Fig 2. Arzobispado de Santiago. *Logo arzobispado de Santiago*. [imagen]. Recuperado de <http://www.iglesiadesantiago.cl/arzobispado/site/edic/base/port/inicio.html>

Fig 3. Foral, W. *Artículo de Revista Zig Zag*, N.167, mayo 1908. [Fotografía]. Recuperado de <http://chile-iglesias-catolicas.blogspot.com/2014/01/iglesia-santuario-inmaculada-concepcion.html>

Fig 4. Provincia Andina. *Agustinos de la Asunción. Testimonios*. [fotografía]. Recuperado de <http://portal.soyasuncionista.cl/pastoral-vocacional/testimonios/>

Fig 5. *Santuario Purísima de lo Vásquez*. [Fotografía]. Recuperado de <http://www.santuariolovasquez.cl/index.html>

Fig 6. *Santuario Nacional de Maipú*. [Fotografía]. Recuperado de <http://santuari nacional.cl/>

Fig 7. *Página de inicio, de la página web del Santuario de la Inmaculada Concepción*. [Pantallazo]. Recuperado de <http://www.santuariocerrosancristobal.cl/>

Fig 8. *Perfil de twitter del Santuario de la Inmaculada Concepción*. [Pantallazo]. Recuperado de https://twitter.com/sant_inmaconcep

Fig 9. *Menciones en instagram al Santuario de la Inmaculada Concepción*. [Pantallazo]. Recuperado de <https://www.instagram.com/explore/tags/santuarioinmaculadaconcepcion/>

Levantamiento de información en terreno 🌿

Gehl, J y Svarre, B. (2013). *How to study public life*. Estados Unidos: Island Press

Referentes y Antecedentes 🌿

Barrios, C. (2016). Película "Los Coristas". Recuperado de <http://otrasvoce seneducacion.org/archivos/1955>

Goeritz, M. (1953). *Manifiesto de la arquitectura emocional*. Recuperado de <http://eleco.unam.mx/eleco/manifiesto-de-la-arquitectura-emocional-1953/>

Inostroza, G. (2017, noviembre). *Calle Bandera, a semanas de convertirse en paseo peatonal*. El Mercurio, pp.C 1

Lee, P. (2013). *Stumbling blocks that scandalize*. quintessentialruminations. Recuperado de <https://quintessentialruminations.wordpress.com/2013/06/07/stumbling-blocks-that-scandalize/>

Lydon y Garcia, M. (2015). *Tactical urbanism. Short-term Action for Long-term Change*. Estados Unidos: Island Press

Mil Metros Cuadrados. (2015). *Portafolio Proyecto Pregunta*. Recuperado de <http://milm2.cl/works/portafolio-proyecto-pregunta/>

Núñez, T. (2011). *Arte en la ciudad, ¿una pregunta de espacio público?* Tesis Magíster de Urbanismo, presentada a la facultad de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile, p.41.

¿Qué es el Land Art? (2017), Recuperado de <https://enlacearquitectura.com/que-es-el-land-art/>

Vergara, J.(2018, enero). *¿Qué es el urbanismo táctico?* Base pública. Recuperado de <https://basepublica.org/news/articulos/que-es-el-urbanismo-tactico>

◆ Imágenes Referentes y Antecedentes

Fig 1 y 2. Madrid, J. (2018) *Desert Breath*, 1997. [Fotografía]. Recuperado de <https://ecoosfera.com/2018/01/laberinto-desierto-instalacion-desert-breath-ejemplo-de-land-art-naturaleza/>

Fig 3 y 4. *Convento de las Capuchinas*, 1953. [Fotografía]. Recuperado de <https://mxcity.mx/2016/02/convento-las-capuchinas-la-capilla-las-emociones/>

Fig 5 y 6. *Película Los Coristas*, 2004. [Fotografía]. Recuperado de <https://www.imdb.com/title/tt0372824/mediaviewer/rm3893204992>

Fig 7. Ilustre Municipalidad de Santiago, 2017. *Paseo Bandera abre a la comunidad transformándose en un novedoso espacio*. [Fotografía]. Recuperado de <http://www.municipalidaddesantiago.cl/paseo-bandera-abre-a-la-comunidad-y-se-transforma-en-un-espacio-unico-en-latinoamerica/>

Fig 8. Stolpersteine. *Streit um Stolpersteine*. WDR. Recuperado de <https://www1.wdr.de/mediathek/av/video-streit-um-stolpersteine-104.html>

Fig 9. Terry, E. (2014, enero). *The Stolpersteine Project: Memorializing Holocaust Victims, Name by Name*. SpaceNews. Recuperado de <http://jspacesnews.com/stolpersteine-project-memorializing-holocaust-victims-name-name/>

Fig 10 y 11. *Artículo Wikén, Todas esas cosas maravillosas*. Teatro de la Aurora. [Artículo revista]. Recuperado de

<https://teatrodelaaurora.cl/cosas-maravillosas/>

Fig 12 y 13. *Pulse Park*.(2008). *Rafael Lozano-Hemmer*. [Fotografía]. Recuperado de <https://www.madisonsquarepark.org/mad-sq-art/rafael-lozano-hemmer>

Fig 14 y 15. *Proyecto Pregunta*. (2015). *Portafolio*. [Fotografía] Recuperado de <http://milm2.cl/works/que-le-preguntarias-a-tu-padre-o-a-tu-madre-estacion-central-espacios-revelados/>

Propiedad intelectual 🌿

Creative Commons Chile. Recuperado de <https://creativecommons.cl/>

Anexos 🌿

Desmet, P. *Measuring Emotions. Development and application of an instrument to measure emotional responses to products*. Delft University of Technology Department of Industrial Design, v, pp.1-13.