

Fatiga museológica.

Una aproximación al estudio del visitante.

Tesis para obtener el Título de Licenciado en Turismo.

Alumna

María Florencia Mardon.

Legajo: 74507/0

Mail: mardonflorencia@gmail.com

Directora

Profesora Cra. Susana Graciela de Mier.

La Plata, 14 de Diciembre del 2012.

Índice:

Agradecimientos y dedicatoria	4
Resumen	5
Introducción	6
Objetivos	7
Metodología	8
¿Cómo se ha estructurado la tesis?	10
Capítulo I	12
La fatiga museológica y sus causas	12
Contextualización y definición.....	12
Clases de fatiga: física y psicológica.....	13
Posibles factores de la fatiga museológica	13
Capítulo II	16
El Palacio San José, la residencia del General J. J. de Urquiza	16
El hogar del primer presidente constitucional.....	16
El Parque Exótico.....	17
El Jardín Francés	17
Patio de Honor y Patio del Parral	18
El Jardín Posterior o Patio de los Conquistadores.....	19
La Capilla Oratorio	20
El Gran Parque del Lago.....	21
El General y el Palacio.....	22
El Palacio como museo	22
Capítulo III	23
Medición de la fatiga museológica.....	23
Entrevista al encargado de las visitas guiadas.....	23
Las anécdotas como antídoto a la fatiga	23
Observación directa I.....	25
Los intereses del visitante	25
Encuesta al visitante	27
La experiencia del excursionista durante el recorrido	27
Observación directa II	30
Indagando en la utilización de lugares para el descanso.....	30
<i>Capilla y Patio de los Conquistadores.....</i>	30
<i>Patio del Parral.....</i>	30

<i>Patio de Honor</i>	30
<i>Jardín Francés y Parque Exótico</i>	31
<i>El Gran Parque del Lago</i>	31
Medición del tiempo de estadía	31
¿La curiosidad en ascenso o descenso?.....	31
La Cocina.....	32
Sala de la Tragedia	32
Resultados de la medición	32
Capítulo IV.....	33
Los visitantes ¿Presentaron fatiga museológica?.....	33
Procesamiento y análisis de la información	33
La entrevista al guía turístico.....	33
Observación directa: los intereses del visitante.....	34
Encuesta al visitante	35
Observación directa II: lugares para el descanso.....	37
Medición del tiempo de estadía.....	38
Conclusiones y recomendaciones	39
Comentarios finales	42
Bibliografía.....	44
Anexo	47

Agradecimientos y dedicatoria

Quiero agradecer a mis padres que me contuvieron y cuyo apoyo incondicional me permitió abordar esta etapa universitaria. A mis profesores Susana De Mier y Carlos Garay, sin cuya ayuda, consejo y guía, casi segura de que no habría sido capaz de llegar. Y en particular, a mis hermanas, Ana y María, y mi novio Federico, quienes me apoyaron en los momentos más difíciles. Gracias.

Quiero dedicar este trabajo a todas aquellas personas que sientan la necesidad de continuar con esta línea de investigación, para ellos ofrezco lo que será un antecedente en el estudio empírico de la Fatiga Museológica.

Resumen

En esta tesis se aplicó el concepto de fatiga museológica, a través de una investigación empírica, a un grupo de visitantes del Palacio San José, antiguo hogar del General Justo José de Urquiza. Dicho Palacio se encuentra ubicado en el departamento Uruguay de la provincia de Entre Ríos. Este trabajo fue la primera investigación formal sobre esta temática realizada en el museo seleccionado, como así también en toda la Argentina.

El concepto de fatiga museológica fue aportado por Gilman, en 1916 y Robinson, en 1931. Ellos definieron al fenómeno como aquel que pueden presentar los visitantes durante el recorrido del museo, demostrando durante un periodo inicial interés ascendente, que luego procede a estancarse, y si el museo no logra captar su atención, el visitante procede a perder el interés y se resigna a ver la totalidad de la muestra museológica.

La hipótesis que sostiene esta investigación, consistió en que el nivel de fatiga museológica en los visitantes del museo seleccionado se encuentra entre un nivel medio a bajo según la escala utilizada por Colino Polo y De La Peña Alonso. Esto se argumentó debido a los atractivos, estructura e historia que posee el Palacio.

Así también, se exhibieron los posibles factores causales de la fatiga museológica desarrollados por diversos autores a lo largo de las investigaciones hechas a museos a nivel mundial. Ellos fueron: la monotonía, los procesos cognitivos, la falta de interés, la edad y, la calidad percibida y expectativas del visitante.

Para su estudio se utilizaron diversas metodologías, con el objeto de obtener datos reales y certeros, como también para el control de la información a través de su entrecruzamiento. Entre los métodos empleados se citan: la encuesta, la observación directa, la entrevista y la medición del tiempo de estadía durante una visita guiada.

Luego de su procesamiento y análisis, se pudo corroborar la idea principal defendida de que el nivel de fatiga museológica en los visitantes se encuentra entre un punto medio y bajo. Sin embargo, se encontró que los visitantes presentan, en su mayoría un nivel medio a alto de fatiga física a lo largo del recorrido, la que logra ser amenguada y hasta olvidada, debido a la calidad percibida y las expectativas superadas por parte de los excursionistas asistentes.

Introducción

A lo largo del presente trabajo de tesis se buscó aplicar el concepto de fatiga museológica, utilizando las definiciones de Gilman (1916) y Robinson (1931). Se llevó adelante una investigación cualitativa y cuantitativa sobre los visitantes de un museo en particular, en la búsqueda de identificar cuáles fueron las razones que provocaron dicho fenómeno y para así también poder aportar información sobre el público asistente. Siendo estos datos de carácter empírico, real y actual, posibilitaron un mejor conocimiento de la dinámica de la visita guiada, la cual es un proceso que ocurre en el tiempo donde se desarrolla la relación entre el visitante y el museo.

Las investigaciones específicas en este aspecto no han sido empíricamente desarrolladas en la Argentina hasta el momento, y es por tanto que este trabajo consiste en una investigación que estudió la experiencia del visitante en relación al cansancio, tanto físico como psicológico, y su magnitud en el recorrido del museo.

El trabajo se llevó a cabo en el Palacio San José, antiguo hogar del General Justo José de Urquiza y actualmente Museo y Monumento Histórico Nacional. El museo se encuentra emplazado en el departamento Uruguay, en la provincia argentina de Entre Ríos.

La elección de un único centro para la recolección de información fue para mantener un mismo contexto para todos los visitantes estudiados, de tal modo que se eviten las posibles modificaciones sobre las variables estudiadas, pudiendo provocarlas otros factores contextuales como ser el entorno cultural y turístico, los servicios adyacentes, etc. (Camarero, 2006).

A través de esta tesis se intentó llevar a cabo el estudio de la fatiga museológica, donde la investigación se centró en averiguar si todas o algunas de los cinco factores causales posteriormente mencionados se manifestaron en los visitantes del museo y en qué orden de importancia se presentaron como los generadores de la fatiga museológica.¹

En lo particular, a través de esta investigación se generó un estudio para una posible herramienta para la gestión del museo en cuestión, que ayude a la planificación y programación de las visitas, muestras de arte o piezas históricas y también, su disposición para la interacción con el público. También, para identificar si lo que el museo pretende ser y brindar al público, es lo que efectivamente éste percibe.

Esta investigación permitió generar una base empírica, la cual ayudará a sustentar o desmitificar teorías para la fundamentación de cambios o incorporaciones en el Palacio San José, permitió la descripción de los actuales visitantes y la captación

¹ Se desarrollan en el Cap. II, Causas de la fatiga museológica.

de nuevos turistas. Lo que es más, esta base de información permitirá la generación de una oferta segmentada para los distintos grupos que posean distintos intereses.

Este trabajo contribuyó a la ciencia del turismo, específicamente al turismo cultural ya que el Palacio San José es testimonio de la vida del General Urquiza y de acontecimientos históricos nacionales. Se busca que la interpretación, enseñanza y experiencia en el museo sea, para todo el público, de excelente calidad, que pueda adaptarse a las distintas edades y curiosidades. Es por lo tanto, que se justifica investigar la fatiga museológica en los visitantes.

Si bien el objetivo del turista puede ser o no el de trasladarse al destino para conocer el museo, la experiencia turística puede verse afectada en su totalidad si el visitante se retira del establecimiento fatigado. Mi aporte a la ciencia turística intentó atraer la atención de los investigadores, para que con trabajos más extensos se pueda demostrar que se deben tomar en consideración las percepciones de los turistas dentro de los distintos centros visitados a lo largo de su estadía en el destino.

A modo concluyente, este trabajo pretende ser un antecedente empírico y un estímulo para que más especialistas en turismo realicen investigaciones sobre el visitante, y particularmente su fatiga. Para así, luego poder hacer un estudio abarcativo y a su vez comparativo, que permitirá establecer reglas y herramientas generales tendientes a evitar el abandono prematuro y mejorar la experiencia de los visitantes.

Objetivos

Para la realización de este trabajo de tesis se propusieron cinco objetivos generales y sus consecuentes objetivos específicos.

El primero de ellos consistirá en determinar si se produce el cansancio museológico en los visitantes del Palacio San José. Según Robinson, en 1928, todos los visitantes de museos presentan este fenómeno en mayor o menor medida, aunque no se descarta el poder encontrarse ante una excepción. Luego, una vez establecido que el fenómeno está presente en por lo menos algún visitante, a modo de objetivo específico se procederá a establecer si existió una tendencia a que el cansancio sea principalmente físico o psicológico.

Como segundo objetivo general se buscarán los factores causales de la fatiga museológica en el Palacio. A lo largo de la bibliografía consultada se pudo identificar cinco grupos: la monotonía, los procesos cognitivos, la falta de interés, la edad de los visitantes y por último, la calidad percibida y expectativas del visitante.² En este punto se pretenderá identificar cuáles de las causas mencionadas provocan el fenómeno en el turista, así como también en qué orden de importancia.

En el tercer objetivo se procederá, de modo general, a evaluar si existe algún segmento del público más proclive a la fatiga. De modo específico, se buscará establecer y definir cuáles son las características que posee ese grupo y en qué

² Ver desarrollo de definiciones en Capítulo II, "causas de la fatiga museológica".

aspectos se diferencia de los demás. También, se estudiará la magnitud de la fatiga que presenten sus integrantes. Así mismo, se estudiará cuál es la metodología utilizada actualmente por el museo para reducir la fatiga museológica.

Como cuarto objetivo general se averiguará si la fatiga aumenta a lo largo del recorrido de la visita guiada en el Palacio San José. Específicamente, se determinará si el interés de la persona es constante o variable a lo largo de la excursión. Así también, se buscará evaluar la existencia de sitios donde la concentración o dispersión se encuentren fuertemente puntualizadas y se establecerá en que momento del recorrido se encuentran.

Como quinto y último objetivo general para este trabajo de tesis se propondrá, una vez finalizada la investigación y el análisis, establecer algunas posibles soluciones para menguar la fatiga museológica de los visitantes del hogar del General Urquiza.

Metodología

Para alcanzar los objetivos previamente dispuestos, se utilizaron las siguientes metodologías de investigación:

- Entrevista:

Se realizó una entrevista de modo abierta al principal encargado de las visitas guiadas. Indagando sobre si él o ella visualiza cansancio en el visitante a lo largo del recorrido. Se prepararon ciertas preguntas puntuales relacionadas a la temática estudiada, pero también se le dio libertad al entrevistado para que pueda explayarse cuando lo considere necesario. Los temas a indagar en profundidad versan sobre su opinión y experiencia con los visitantes en relación a la fatiga museológica.

Las cuestiones a indagar fueron sobre: si cree que el cansancio es principalmente físico o psicológico, si percibe que este efecto se produce generalmente en un momento dado del recorrido o si varía según el grupo, si se indaga antes de comenzar el recorrido sobre los posibles intereses puntuales o inclinaciones que puedan poseer los visitantes, si encuentra que hay ciertos grupos con otros intereses más allá del recorrido estipulado y, por último, si posee herramientas para responder aquellas consultas que puedan surgir durante la visita guiada.

Para llevar adelante esta metodología, se utilizó un cuaderno de notas donde se dejó constancia de las respuestas, comentarios y vivencias que relate el guía, para luego proceder a hacer un análisis del discurso.

- Observación directa I:

Se participó en una visita guiada con el objeto de visualizar en qué momentos surge la distracción o cansancio, recopilando los datos obtenidos en una libreta de notas. Para ello se partió de la premisa de que el uso de los bancos en las galerías, el

estar recostados en las paredes o la posición de cuchillas son indicadores de que las personas sienten fatiga física y que acude al uso o posición de lo mencionado anteriormente, en búsqueda de alivio.

También se dejó constancia de cuáles son los elementos que despiertan mayor interés y curiosidad para su interacción. Para ello, de igual forma, fue utilizada la libreta de notas para su registro. Los elementos a investigar fueron aquellos que despertaron admiración, comentarios, preguntas al guía o bien la simple contemplación prolongada.

- Encuesta:

Se efectuó una encuesta a los Integrantes de la visita guiada anteriormente mencionada, al finalizar el recorrido. Esta fue de 10 preguntas cerradas en donde el encuestado debió marcar con una cruz la respuesta correspondiente entre sí/no, o bien asignar una puntuación según su opinión. Este sistema permitió agilidad y simplicidad a la hora de poder indagar en las experiencias del visitante.

En ella, se inquirió sobre el nivel de fatiga sufrido durante la visita, la distracción/concentración, la edad, el género, el cumplimiento de las expectativas, la utilización de los sitios de descanso y la interacción con el museo. También fueron consultados por el periodo de tiempo en el que permaneció en el museo y si realizó interrupciones en la visita guiada para luego continuar el recorrido por su cuenta.

Esta metodología permitió la obtención de datos sobre la opinión del visitante y su experiencia. Luego, fueron sometidos a un análisis exhaustivo, permitiendo el entrecruzamiento de resultados y un estudio estadístico de la muestra.

- Observación directa II:

Se realizaron observaciones a lo largo de todo el museo haciendo hincapié en los sectores que tenían lugares para el descanso, visualizando quiénes los utilizaron, midiendo el tiempo e identificando el momento del recorrido en el que se realizó su uso.

Para llevar adelante esta metodología se utilizó una lista de cotejo, donde previamente se establecieron cuáles fueron los lugares a examinar, dividiendo el museo en cinco zonas para su evaluación. La primera fue la Capilla y Patio de los Conquistadores, la segunda el Patio del Parral, la tercera y cuarta el Patio de Honor y el Jardín Francés, mientras que la quinta y última fue el Jardín Posterior, dependencias y el Gran Parque del Lago.

El fin de esta metodología fue el de relevar cuáles son los espacios para el descanso, su uso e intensidad. Así como también, corroborar en qué lugares se encontró su faltante para que a través de un posterior entrecruzamiento de información, se logre el mejor aprovechamiento de estos espacios.

- Medición del tiempo de estadía:

Se midió el tiempo de estadía en 2 salas previamente seleccionadas, a partir de que el guía finalice el comentario del cuarto correspondiente hasta que el visitante abandone la habitación. Se tomó este periodo de tiempo porque es aquel que en cierta forma no obliga al turista a permanecer en la habitación, sino que lo hace por puro interés y curiosidad.

Los cuartos seleccionados fueron: la cocina en primer lugar, que se ubica en el primer patio del recorrido guiado, mientras que la segunda habitación fue la sala donde muere Urquiza, ubicado en el segundo patio, llegando al final del recorrido.

Lo que se buscó a partir de la comparación de la información extraída es corroborar si la fatiga física como psicológica aumenta a medida que avanza el recorrido guiado, es decir, si el desinterés aumenta con el paso del tiempo en los excursionistas. Esta medición se llevó adelante con la utilización de una planilla donde eran prestablecido los siguientes niveles de fatiga museológica:

- De 0 a 1 minuto de estadía: el nivel de fatiga es alto.
- De 1,1 a 3 minutos de estadía: el nivel de fatiga es medio.
- De 3,1 minutos en adelante de estadía: el nivel de fatiga es escaso o nulo.

Se quiere aclarar que si bien los métodos utilizados son los explicados por Ezequiel Ander-Egg en "*Métodos y técnicas de investigación social IV*", fueron adaptados a las características particulares del museo y al estudio en cuestión.

¿Cómo se ha estructurado la tesis?

La tesis consta de cuatro capítulos.

En el primer capítulo, se halla la definición que sustenta este trabajo de tesis, así como también con la clasificación de la fatiga museológica y los posibles factores generadores del fenómeno en los visitantes del museo. El objeto de esta sección es brindarle al lector el marco teórico a través del cual se llevó a cabo la investigación.

En el segundo capítulo, se hace una descripción y relevamiento de los atractivos que presenta el Palacio San José. Este tiene como fin brindar dos cuestiones muy importantes, la primera es la de dar al lector la información necesaria para la comprensión de este trabajo, ilustrándolo sobre las características y condiciones del museo; mientras que la segunda, es la de constituir una prueba preliminar de que dadas las características y condiciones del Palacio, llevan a considerar que los visitantes de éste, presentarán un nivel de fatiga museológica entre medio y bajo.

A continuación, en el capítulo titulado “Medición de la fatiga museológica” se exponen los distintos resultados obtenidos a través de la utilización de las diversas metodologías. Mientras que en el cuarto capítulo “Los visitantes ¿Presentaron fatiga museológica?” se realiza el procesamiento de los datos recabados. Este orden se debe a que en una primera instancia se expone la información obtenida mientras que en el siguiente, se realiza su entrecruzamiento y se expresa el procesamiento y análisis.

A continuación, se encuentran las conclusiones de este trabajo de tesis y las recomendaciones hechas tanto al museo como a aquellas personas que deseen continuar con esta línea de investigación.

Por último, el lector encontrará la bibliografía consultada con la cual se llevó adelante este trabajo.

Capítulo I

La fatiga museológica y sus causas

Este capítulo trata acerca de la contextualización y la definición de la fatiga museológica, su clasificación y también, los factores causales que la generan de acuerdo con los autores seleccionados.

Contextualización y definición

Los museos han sufrido modificaciones en su concepto con el objeto de adaptarse a los cambios y necesidades de la sociedad. En el 2007 se crea por el Consejo Internacional de Museos su definición, describiéndolo tal como lo conocemos en la actualidad:

“Una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo.”³

En el contexto mundial, los estudios realizados sobre el comportamiento del público visitante comienzan a despertar interés recién a partir del año 1980. En sus inicios, se focalizaban principalmente en evaluar los impactos que habían logrado las exposiciones sobre el público que asistió a la muestra, obteniendo en su mayoría datos cuantitativos. Luego, a medida que se avanza en el tiempo encuentran varias investigaciones cualitativas que indagan entre otras cuestiones sobre las motivaciones, experiencias y necesidades de los visitantes⁴. En este último conjunto de cualidades encontramos el concepto de *museum fatigue* o fatiga museológica.

En la Argentina, a fines del siglo pasado, comienza a desarrollarse una experiencia pedagógica destinada a renovar la enseñanza de la historia natural y que lleva por nombre Museos Escolares Argentinos. Esta propuesta buscaba transformar la enseñanza vigente, considerada como abstracta, memorística y cosmopolita. La idea era tender hacia “una enseñanza más experimental, concreta y nacional”. (Scalabrini, 1894)

Para definir el concepto de fatiga museológica se presentan dos autores, que ya en los comienzos del siglo XX delimitaban al fenómeno, haciendo referencia al comportamiento que presentaban los visitantes en los distintos museos o centros de educación no formal.

³ www.icom.museum

⁴ Cousillas, Ana M. (1997). Guía sobre estudios de visitantes a museos.

El primero de ellos es Gilman⁵ que en 1916 lo define como el comportamiento que presentan aquellas personas en el museo que, luego de realizado un esfuerzo inicial breve, se resignarán a ver prácticamente toda la muestra y pasarán a realizar un simple vistazo general.

El segundo es Edward S. Robinson⁶ que posteriormente, en 1931, presenta el concepto *warming-up effect* o efecto de recalentamiento, relacionado con el comportamiento y evolución de la atención del visitante. Se puede expresar este concepto como aquel cansancio, tanto físico como mental, que experimenta el visitante cuando asiste a cualquier centro de educación no formal, con especial interés en la atención y/o dispersión que presenta el público durante el recorrido.

Por tanto, para esta investigación se utilizaron los conceptos de ambos autores. Entonces, la fatiga museológica es aquel fenómeno que presentan algunos visitantes de los museos cuando desciende su interés o concentración durante el recorrido.

Clases de fatiga: física y psicológica

Se diferencian dos tipos, la fatiga física y la fatiga psicológica. El primero, es aquel cansancio o desgaste físico que sufre la persona. Mientras que el segundo tipo, es aquella dispersión, cansancio mental o desinterés que presenta el visitante durante el recorrido.

Posibles factores de la fatiga museológica

Se centrará el estudio en identificar los siguientes factores que intervienen en la aparición de la fatiga museológica.

1) La monotonía

El visitante puede presentar dispersión si encuentra que a lo largo del recorrido la muestra se mantiene constante, similar entre sí, sin variaciones ni sorpresas. Esto provocará que el visitante se encuentre atraído durante la primera sección del recorrido, pero al no encontrar diversidad, interacción con la muestra o aprendizaje, generará en este una respuesta negativa, fatigándose, pudiendo retirarse prematuramente del museo. (Kail and Freeman, 1973; Van den Burgh and Vrana, 1998; Nordhielm, 2000; Leder, 2001)

Es decir, la monotonía genera un impacto en la experiencia del visitante de forma negativa, desmotivándolo a continuar con el recorrido.

⁵ Gilman, Benjamin (1916) Museum Fatigue. *The Scientific Monthly*, Volume 2

⁶ Robinson, Edward S. (1931) Exit the typical visitor. *Journal of Adult Education*.

- 2) Procesos cognitivos (procesos psicológicos relacionados con el atender, percibir, memorizar, recordar y pensar)

La capacidad de atención del visitante juega un papel muy importante, debido a que la capacidad de comprensión de las personas es limitada, y por lo tanto, esta disminuye a medida que aumenta el tiempo de la visita y se requiere mayor esfuerzo mental. Si el visitante no logra llevar adelante estos procesos por diversas razones (ruidos, falta de interés, etc.), no va a comprender la muestra del museo (Melton, 1935; Kahneman, 1973; Hampson and Morris, 1996; Bitgood, 2002).

Es así, que si el turista no comprende lo que quiere enseñar la muestra, su interés descenderá con mayor intensidad, desencadenando, de forma abrupta, el fenómeno de la fatiga museológica.

- 3) La falta de interés

El interés de la personas depende de las características personales, experiencias pasadas, gustos, capacidad intelectual y cuan familiarizado esté con la muestra. (Falk, 1985; Diamond, 1994; Falk and Dierking, 2002). Muchas veces hay visitantes que acuden simplemente como acompañantes, porque se encontraba en el camino o porque era un paso obligatorio en el circuito organizado.

- 4) La edad de los visitantes

Se cree que los visitantes de menor edad presentarán dispersión y aburrimiento más rápido que los adultos, relacionado con las tres razones anteriormente mencionadas aludiendo al cansancio mental. Además, se cree que el cansancio o fatiga física, va aumentando a medida que se prolonga el recorrido (Melton, 1935). En este último caso se alude en particular a los de mayor edad, que también será otro grupo que demostrará más rápido el cansancio que los demás grupos.

- 5) Calidad percibida y expectativas

Como la mayoría de los visitantes planea la visita al museo con anticipación debido a su ubicación, la expectativa juega un papel importante. Las personas suponen y consideran encontrar ciertas cosas y elementos. Si el museo no cumple con las expectativas, por lo general, genera decepción o disconfirmación. (Camarero, 2006; Oliver, 1997; Olson y Dover, 1979).

La investigación se centró básicamente en averiguar si todas o algunas de los cinco factores causantes de la fatiga museológica se encuentran presentes en los visitantes, así como también en qué orden de importancia se presentan.

A continuación, el siguiente capítulo tratará sobre la estancia San José y la vida de su dueño, el General Justo José de Urquiza. Los aspectos a tener en cuenta serán de carácter descriptivos e históricos.

Se propone situar al lector, de forma ilustrativa, en lo que actualmente es el recorrido guiado del museo, como así también demostrar por qué desde un principio se supone que el nivel de fatiga museológica se encuentra entre un punto medio y bajo.

Capítulo II

El Palacio San José, la residencia del General J. J. de Urquiza

En el presente capítulo se describe el museo y el recorrido de las visitas guiadas. También, se relatan algunos hechos históricos y aspectos personales del General, a modo de contextualización.

La descripción que se realiza en esta sección cumple principalmente dos funciones. La primera de ellas, es la de poner al alcance del lector la información necesaria para la comprensión de este trabajo, ilustrándolo sobre las distintas características y atractivos que presenta el Palacio. La segunda, y la más importante, es que su descripción constituye como parte de la prueba de porque se presume, previo a la investigación, que el nivel de fatiga museológica se encuentra entre un nivel medio a bajo.

Cabe aclarar que existen ciertas características museológicas que influyen en la aparición de fatiga física como psicológica en el visitante, y que son fácilmente detectables en cualquier museo. Por ejemplo, la amplitud del museo, la escasez de atractivos, la accesibilidad, etc.

El hogar del primer presidente constitucional

Se elige al Palacio San José por ser al antiguo hogar del General Justo José Urquiza. Él, es el referente histórico más importante de Entre Ríos, por haber sido el caudillo y gobernador entrerriano, y a nivel nacional, el primer presidente constitucional de la Argentina⁷.

El Palacio, que lleva el nombre del padre del General, José, fue construido en el medio del monte a partir del año 1848, a 30km al oeste de la ciudad de Concepción del Uruguay, convirtiéndose en el principal centro político de la zona, de su época. Producto de su imagen, tamaño y contexto ambiental, la casa se distinguía desde lejos por el camino de acceso. Con dos torres que emergen de los extremos de la vivienda, logrando exaltar la simetría de la fachada principal.

Desde allí fue gobernada la provincia de Entre Ríos, se planeó la caída de Rosas, se dirigió la Confederación y se discutió la organización del país a lo largo de dos décadas.

⁷ www.palaciosanjose.com.ar

La Estancia San José llegó a tener veinticinco mil hectáreas, veinte de las cuales estaban ocupadas por parques, jardines y quintas de árboles frutales, cada área con características en particular y donde el propietario no dejó al azar ningún detalle. Un lugar donde confluyen y se ven representados los avances tecnológico y de ingeniería, el amor por las plantas y hasta la obsesión por la simetría.

La arquitectura de mediados de siglo XIX, denominada *poscolonial*, se caracterizó por sus espacios de factura simple. La construcción del palacio se divide en tres etapas, donde de la segunda y tercera partes fueron responsables los arquitectos Jacinto Dellepiane y Pedro Fossati respectivamente. Un dato curioso, es que hasta la fecha no han sido hallados los planos primitivos de San José, es decir de la primera etapa de la construcción, hecho por el cual se cree que el mismo General haya sido el verdadero proyectista inicial.

La estancia se encuentra dividida en distintos sectores, en dirección este-oeste, se ingresa por la entrada principal, simulando el recorrido que realizaban las personas de alto rango al ingresar al hogar del General⁸. A través de la Avenida de las Magnolias se accede al Parque Exótico y luego al Jardín Francés. La casa cuenta con dos patios interiores, el Patio de Honor y el Patio del Parral que cuentan con 17 y 8 habitaciones a sus alrededores, respectivamente. A continuación, se ubica el Jardín Posterior, con los palomares norte y sur, la capilla, la pulpería, la tahona, la cochera y la entrada habitual. Por último, al final de la estancia se encuentra el Gran Parque del Lago y el Corral Excavado.^{9 10}

El Parque Exótico

A través de una entrada imponente, se encuentra el Parque Exótico que permite el acceso a la casa por la puerta principal. Como en todo el predio, se destacan la simetría que presentan los distintos canteros y masetas del jardín. En este espacio, el General hizo colocar arboles de diversas especies, dos pajareras hechas por Tomás Benvenuto, de un enrejado metálico revestido de cristal para aclimatar a los pájaros traídos del Paraguay, Brasil, Francia, sur de Italia, del África y demás lugares, con sus pisos y umbrales de mármol italiano. También, entre las pajareras se ubica una fuente de hierro fundido con aplicaciones en bronce, regalo del ingeniero norteamericano Guillermo F. Yuleen en 1856, quien fue contratado para el estudio y colocación de las bombas que llevarían agua al Lago Artificial.

El Jardín Francés

A continuación, se ingresa en el Jardín Francés por un portón realizado en hierro fundido, éste se encuentra circundado por rejas también de hierro. En este espacio, el cual alberga todo el frente Este del edificio, se colocaron dos fuentes-peceras redondas, que supieron estar colmas de peces de colores, canteros con plantas ornamentales y, en el centro, un cantero circular revestido con azulejos de Pas de Calais.

⁸ Cabe aclarar que el recorrido realizado por los turistas inicia por la puerta trasera del Palacio, en conmemoración al recorrido que realizaba habitualmente el General.

⁹ Ciocchini, Héctor; Blanco, Graciela y De Carli, Laura. (2011) El Palacio de la Memoria: Residencia General Urquiza. Buenos Aires, Editorial Eudeba.

¹⁰ Ver referencia en el Anexo, plano del Palacio San José.

Haciendo mención a las particularidades del Palacio del General, se citan las palabras publicadas en *The Standard* en 1866¹¹:

“Mientras que la señora de Urquiza conducía a las señoras por el parterre, el general nos llevó a la invernada, en una gran vasija de mármol tiene un lugar para cultivar yerbas del agua; en el otro para pescado. Después nos mostró un enorme tigre en una jaula de hierro, pero, en fin, se necesitaría un tomo para contar todas las curiosidades.” “Todo el costado norte del edificio está cubierto con árboles frutales de los trópicos, bananas, cocos y un sinnúmero de otros; el lado sud tiene manzanas, peras, ciruelas, damascos y guindas plantados en grupos fantásticos.”

En los lados de la fachada principal se destacan dos miradores, torres de 6 por 6 metros y con una altura de 17 metros. En ellos se pueden ver dos relojes, uno verdadero y otro pintado, para mantener la simetría. Si bien fueron traídos dos ejemplares de Europa, uno fue donado por el General a la Basílica de Concepción del Uruguay¹².

Se encuentran testimonios escritos como el de Thomas Page, en 1853,¹³ donde se pueden visualizar las impresiones que generaba el Palacio en sus visitantes:

“... Sobre dos extremos del techo se elevan dos torres, que dominan un extenso paisaje de la estancia. Sus tierras se extienden en toda dirección más allá del horizonte y esta es solo una de sus varias estancias. Como en muchas millas a las redondas había prohibido la caza, podíamos en todas direcciones ver manadas de venados, avestruces y un sinnúmero de perdices de dos tamaños. Conté hasta cincuenta avestruces, en la misma puerta de la residencia, tan a mano como aves de corral.”

Patio de Honor y Patio del Parral

Luego, se procede a acceder a la residencia principal, una gran planta rectangular de 38 por 75 metros que está compuesta por 38 habitaciones emplazadas alrededor de dos patios, Patio de Honor y Patio del Parral, estos dos de poco más de 20 metros por 20 metros.¹⁴

El primero posee una galería perimetral y tiene a su alrededor los dormitorios de los integrantes de la familia y huéspedes de honor, el cuarto de baños con servicio de agua corriente, el cuarto de juegos, el comedor principal, la sala de piano y el escritorio del Prócer, siendo un total de 19 habitaciones.

¹¹ Diario estadounidense, citado en el libro: Ciocchini, Héctor; Blanco, Graciela y De Carli, Laura. (2011) El Palacio de la Memoria: Residencia General Urquiza. Buenos Aires, Editorial Eudeba.

¹² Lugar donde actualmente descansan los restos del General.

¹³ Visitante del Palacio, que dejó sus impresiones escritas las cuales fueron citadas por: Ciocchini, Héctor; Blanco, Graciela y De Carli, Laura. (2011) El Palacio de la Memoria: Residencia General Urquiza. Buenos Aires, Editorial Eudeba..

¹⁴ Si bien 38 es el número total de habitaciones en la Estancia, solo 25 de ellas están dispuestas para la muestra museológica.

“En el primer patio o patio de honor, están los dormitorios de los huéspedes distinguidos, tales como obispos, almirantes, gobernadores de provincias o ministros extranjeros. En el lado opuesto esta la gran sala, el comedor privado del general y los dormitorios de la familia. Todas las piezas están lujosamente arregladas al estilo Luis XV con gruesos cortinados, espesas alfombras y macizos muebles. El cielo raso de la sala principal o sala de recepción, está formado por trozos de espejos, exactamente como la gran pieza del palacio del rey Eye en Old Calabar, al oeste de África, como lo vi en 1857.

En cada esquina de este patio, y sobre el vano de la puerta hay cuadros al óleo de las batallas en que Urquiza participó. En todos se destaca claramente su prominente posición.” Declaraba Thomas Hutchinson en 1867¹⁵, donde los cuadros que describe son ocho obras de Juan Manuel Blanes, encomendadas por el General.

Mientras que el Patio de Parral, llamado así por poseer un armazón de hierro forjado que sostiene varias plantas de este tipo en un perímetro de más de 200 metros, tiene a su alrededor las habitaciones destinadas al escritorio comercial y administración, la despensa, un comedor secundario, la cocina con agua corriente, la habitación de huéspedes de bajo rango y otras dependencias de servicio. También, se encuentra un aljibe octagonal de mármol, ornamentado con figuras alegóricas del agua. Siguiendo la imposición de simetría que reina en el palacio, originalmente había dos aljibes que se utilizaban para la recolección de agua de lluvia de los techos, pero para cuando se realizó la primera descripción de la residencia, hecha en 1944, solo quedaba uno.

Todas las puertas y ventanas de la estancia son de madera, protegidas con rejas de hierro y los pisos de baldosas cerámicas. Sin embargo, los cielos rasos de las habitaciones son todos distintos, donde las habitaciones más importantes presentan los diseños más elaborados.

La casa puede ser cruzada desde el Jardín Exótico, por todo su interior en línea recta, sin ningún obstáculo en dirección este-oeste. Por lo tanto uno puede pararse en la entrada principal y “ver” luego del jardín posterior, el lago artificial, sino fuera por la gran distancia que separa estos dos puntos.

“¡Vive Dios que ésta es una mansión verdaderamente regia!” exclamaba el periodista Héctor Varela – Orión- de La Tribuna de Buenos Aires en 1870¹⁶ cuando visitó el Palacio con la comitiva del Presidente Sarmiento.

El Jardín Posterior o Patio de los Conquistadores

En él podemos encontrar 4 canteros, nuevamente simétricamente dispuestos dos a cada lado, y en la esquina de cada uno se encuentran los bustos de cuatros grandes personalidades a nivel mundial. El General los admiraba y en ellos se

¹⁵ Impresiones citadas en el libro: Ciocchini, Héctor; Blanco, Graciela y De Carli, Laura. (2011) El Palacio de la Memoria: Residencia General Urquiza. Buenos Aires, Editorial Eudeba.

¹⁶ El periodista Héctor Varela, bajo el seudónimo de Orión, con el cual firmaba sus publicaciones en el diario La Tribuna, de Buenos Aires en 1870.

inspiraba para realizar sus estrategias de batalla. Ellos son Napoleón, Julio César, Hernán Cortes y Alejandro Magno. Siendo en honor a ellos, que este patio lleva el nombre de “Los Conquistadores”.

A los lados de este jardín, se encuentran en dirección sur las siete dependencias de servicios, donde se guardaban los carruajes y caballos, la tahona (depósito de cereales y panadería), el Palomar Sur y otras habitaciones. Mientras que en dirección norte se encuentra la entrada posterior, de uso diario, y a sus lados la Capilla Oratorio de la estancia, el Palomar Norte y la Pulpería.

La Capilla Oratorio

Fue construida por el arquitecto Pedro Fosatti en 1857, y dos años después fue consagrada por monseñor Mariano Marini, Nuncio Pontífice del Papa Pío IX. En ese mismo año, 1859, se inician las relaciones entre la Confederación Argentina y el Vaticano.

Con su planta octagonal, su cúpula de ocho gajos, revestida en azulejos de Pas de Calais y sobre la puerta principal una placa de mármol con guardas doradas que lleva la inscripción, en letras de oro: Oratorio – Fundado año 1857 – S. José. La Capilla logra captar la atención de todo quien se encuentre por la zona.

En cuanto a su interior, se mantiene la simetría y armonía que se encuentra en todo el Palacio. Los nervios de la cúpula terminan en ocho columnas acentuando los ángulos del octágono. La bóveda posee en su parte central una linterna, una abertura de forma circular para iluminar el interior del templo. La decoración de las ocho nervaduras que bajan de la bóveda, terminan en 8 ángeles pintados con una letra, donde desde la entrada principal solo se ven las iniciales S. J. (haciendo referencia a San José, nombre de la estancia) pero en realidad, haciendo una lectura completa de cada ángel, hacen referencia al autor de las pinturas, J. M. Blanes. En los gajos de la bóveda también se encuentran ocho pinturas murales haciendo referencia a pasajes bíblicos, también obra del mismo autor.

Continuando con la descripción del interior de la Capilla, se encuentran a ambos lados de la entrada principal se encuentran dos palcos de algarrobo hechos al estilo limeño del siglo VXIII, los cuales eran ocupados por los miembros de la familia al asistir al oficio. Sobre la entrada principal se encuentra otro palco de algarrobo hecho en 1858, posiblemente destinado al coro, pero hasta la actualidad este no posee forma de acceso por lo que su función es meramente decorativa. El retablo está construido en cedro con láminas de oro, y en su parte superior se encuentran 3 imágenes, representando la Esperanza, la Fe y la Caridad.

En el baptisterio, al que se ingresa por una habitación a la derecha del altar, se encuentra una pila bautismal de mármol de Carrara, coronado con las figura de San Juan Bautista y Cristo en el momento del bautismo, hechas en alabastro. Según Antonio Castro (1944) esta pila bautismal fue hecha en Roma, junto a otra exactamente igual que se encuentra en la basílica de San Pedro, Vaticano.

El Gran Parque del Lago

Continuando en línea Este – Oeste, luego del Jardín Posterior se encuentra el Gran Parque del Lago. Un vasto terreno que abarcó ciento ochenta mil metros cuadrados, cubiertos principalmente de árboles frutales. “Mi Recreo”, llamado por el General, cuenta con dos tomas de agua simétricamente ubicadas, que se llenaban con el agua de lluvia que escurría de los pisos de los patios y techos del Palacio, mediante conductos subterráneos.

Posteriormente, se ubica el Lago Artificial, cavado a pico y pala, medía 185 metros de largo, 110 de ancho y 8 metros de profundidad. Se llenaba gracias a una bomba producto de la ingeniería estadounidense y adelanto para la época, a través de una cañería que traía agua de una laguna cercana. En este, Justo José practicaba técnicas náuticas, poseía muelle, amarradero, botes, góndolas y su propio buque a vapor de cincuenta pies de largo para jugar a la guerra naval. Era el lugar predilecto para agasajar a los invitados en las fiestas de casi 3 días de duración al estilo de las venecianas y que organizaba el propio dueño de casa, haciendo estallar fuegos artificiales desde las embarcaciones.

En el recorrido hacia el lago, y en sus alrededores podemos encontrar la variada colección de árboles y plantas exóticas que atesoraba el General, ya que no había mejor presente por parte de los invitados que traerle una especie autóctona de su lugar de origen. Es así que a lo largo de su vida el dueño logró tener más de veintisiete mil árboles frutales y ornamentales en toda la estancia, de los cuales muchos no han resistido el descuido y la adversidad del tiempo; las especies que han quedado testimonian este aspecto casi desconocido de Urquiza.

En el extremo final del eje de simetría y a continuación del lago, se encontraba el Corral Excavado, donde se practicaban yerras, domas y rodeos. Medía 130 por 95 metros y, al igual que el Lago, estaba circundado por gruesas paredes de 90 centímetros de espesor.

Entre estos dos últimos espacios, había un templete octagonal de cristal, usado por Urquiza y sus invitados para seguir desde allí los espectáculos de ambos sitios.

Thomas Hutchinson relata sus impresiones en 1867¹⁷, luego de su visita al Gran Parque del Lago,

“Esta inmensa laguna de 200 yardas por sus cuatro costados y más de veinte pies de profundidad está rodeada por un muro de ladrillos, tantos como los que formaron la torre de Babel. Se dice que ha costado 20.000.000 de francos. Contiene gran variedad de peces. Tras una baranda de hierro fijada pilares aparecen hileras de viñedos, rosales y naranjos, colocados a corta distancia unos de otros.

¹⁷ Impresiones citadas en el libro: Ciocchini, Héctor; Blanco, Graciela y De Carli, Laura. (2011) El Palacio de la Memoria: Residencia General Urquiza. Buenos Aires, Editorial Eudeba.

Hay aquí dos colmenares, cada uno con veinte o treinta colmenas completas. Todo está tan matemáticamente dispuesto, que es un alivio acostarse bajo un peral y ver que el fruto no es cuadrado.”

El General y el Palacio

Urquiza pasó allí sus últimos 20 años de vida junto a su mujer e hijos, y es incluso donde la muerte lo alcanzó. En el año 1870, para festejar el decimoctavo aniversario de la batalla de Caseros, el Palacio se engalanó en todo su esplendor para recibir al presidente Sarmiento. Sería la última fiesta, ya que pocos meses después a Urquiza le llega la muerte en manos del movimiento revolucionario Jordanista. El palacio no fue solo su morada, sino también escenario y testigo de sucesos en la Argentina, cuando en manos del General el pueblo entrerriano contribuyó a consolidar el federalismo y la república. El museo es, actualmente, considerado la cuna de la Organización Nacional.

El Palacio como museo

A nivel museológico, el Palacio San José presenta una oferta variada, atractivos para los distintos gustos e intereses de los visitantes. Entre estos se encuentran objetos de estudio de las diversas disciplinas como la historia, la arquitectura, la botánica, la ingeniería, etc. Además, el Palacio cuenta con habitaciones bien logradas a nivel de ambientación y decoración, como así también es lo suficientemente amplio como para albergar a varias personas dentro de él, permitiendo evitar las conglomeraciones y la fatiga visual.

Es por ello, que la idea principal que se busca defender en este trabajo es que el nivel de fatiga museológica en la Estancia se encuentra entre un punto medio y bajo, debido a la estructura, características, atractivos y condiciones que se presentan en el Palacio.

En el siguiente capítulo, se desarrollan los resultados obtenidos a través de la aplicación de las metodologías propuestas para llevar adelante esta tesis. Las cuáles fueron un complemento a lo previamente expresado sobre el nivel de fatiga museológica en los visitantes.

Capítulo III

Medición de la fatiga museológica

Este capítulo demuestra los resultados obtenidos a través de las distintas metodologías utilizadas. Cabe aclarar que su análisis y entrecruzamiento exhaustivo se desarrolla en el siguiente capítulo: “Los visitantes ¿Presentaron fatiga museológica?”

La búsqueda de datos e información se llevó a cabo en el Palacio San José el día lunes 24 de septiembre del año 2012, esta fecha fue feriado nacional y permitió a un gran número de turistas acercarse al museo. Según las estadísticas del lugar, ese día el Palacio contó con un total de 1.408 visitantes¹⁸, compuesto por 898 personas adultas, 359 menores y 151 adultos jubilados. Cabe aclarar, que comprende tanto a las personas que realizaron el recorrido de forma independiente como aquellos que compraron la visita guiada. Debe mencionarse, también, que ese día se realizaron seis visitas guiadas.

Para el estudio de campo se realizaron las siguientes actividades: una entrevista al encargado de las visitas guiadas, una visita guiada para realizar observaciones directas en los visitantes, encuestas a los integrantes del recorrido, observaciones en los distintos puntos de descanso y su utilización, y por último, la medición del tiempo de estadía en dos habitaciones preseleccionadas.

Entrevista al encargado de las visitas guiadas

Las anécdotas como antídoto a la fatiga

Como principal metodología, se realizó la entrevista de modo abierta al guía turístico encargado de la visita guiada, llamado Juan. Las preguntas versaron sobre su experiencia como guía y su percepción acerca de la fatiga museológica que presentan los visitantes.

En un comienzo, el encargado no comprendió el concepto, pero luego de una breve explicación logró entender de qué se trataba la investigación. Juan comentó que las explicaciones y ejemplos están armados para que hasta los más pequeños

¹⁸ <http://03442.com.ar/2012/09/el-palacio-san-jose-sigue-siendo-una-atraccion/>

presenten curiosidad, comparen con la realidad y hasta sientan gracia de ciertos detalles de la época. Por ejemplo, mirando un retrato de Dolores, la esposa de Urquiza, él comenta que era una mujer “Miss Universo” de la época. Donde los chicos muy elocuentes le comentan que está totalmente equivocado, que es muy fea. Entonces el guía les explica que en la época, cuanto más gorda eran las mujeres, más atractivas eran, esto significaba que podían tener muchos hijos y que no padecían de ninguna enfermedad. También, las mujeres debían ser muy blancas para ser bellas, ya que quienes tenían la piel tostada eran las que trabajaban en el campo. De esto se sustrae que el encargado utiliza distintos artilugios y disparadores para despertar la curiosidad a modo de antídoto a la fatiga psicológica.

El entrevistado considera que le puede tomar un tiempo, al principio del recorrido, lograr el interés y concentración de todo el grupo, pero que con el transcurso de la visita guiada logra la atención de todos los participantes.

En cuanto al cansancio físico, Juan reconoció haberlo advertido en algunas personas, tanto en chicos y como en grandes, pero que estos se acomodan en los bancos de las galerías a descansar, desde donde se puede escuchar el relato. Tomando en cuenta que los turistas siempre van al museo luego de hacer otras actividades, y que el recorrido dura más de una hora, es totalmente entendible que comiencen a fatigarse. Sin embargo, no observa que los visitantes deserten del recorrido, sino más bien que se atrasan porque se han quedado observando algún detalle del museo.

Otra pregunta versó sobre la realización de prácticas de diagnóstico sobre los distintos intereses del público asistente antes de comenzar el recorrido, a lo que el guía turístico responde que no. Que considera, que al principio, el público está tímido y que recién luego de la mitad del recorrido están verdaderamente sueltos, hacen consultas y preguntan sobre los distintos intereses a medida que van surgiendo los temas con el recorrido y el relato. Es decir, que esperan a que la visita transcurra desarrollando los temas, para hacer ellos las distintas indagaciones.

Se le consultó al guía sobre cuál era su opinión respecto de realizar recorridos particulares, haciendo hincapié en temáticas puntuales, como la arquitectura, la botánica, etc. El entrevistado explica que los grupos se arman espontáneamente para las visitas. Y que, por lo general presentan como motivación el “saber algo”, no están fuertemente empapados con la historia de Urquiza y es por tanto que la mayoría de los datos que presenta el museo, los sorprende. Sucede que a veces vienen grupos completos como estudiantes tanto del primario como del secundario, donde los relatos se adaptan para que puedan aprender según su nivel educativo y, así mismo, incentivar la imaginación.

En cuanto a otros grupos, se ha encontrado con estudiantes de arquitectura o historia que solicitan un recorrido particular. Para ellos, si bien él adjunta algún detalle adicional en cuanto a la orientación del grupo, comenta que los alumnos ya conocen en profundidad su área de estudio y es por ello que le solicitan que relate sobre aquello que completa la vida de Urquiza, y que ellos desconocen.

Cuando se le consultó sobre si posee las herramientas necesarias para evacuar todas las dudas o consultas, él comentó que de todos los recorridos se

aprende algo nuevo. El guía dijo que si no supo evacuar una duda, al final del recorrido intenta consultarlo con los distintos especialistas que se encuentran en el Palacio para poder responder la consulta. Él dice que la duda de un visitante se convierte en un nuevo tip en el siguiente recorrido. Cabe destacar que el museo cuenta con especialistas en las distintas áreas como museología, historia, restauración, arquitectura, botánica, etc.

Observación directa I

Los intereses del visitante

Como resultado de la aplicación de este método se buscó saber en qué momentos surge el cansancio o distracción a lo largo del recorrido e identificar cuáles son los elementos que despiertan mayor curiosidad e interés para su interacción. La visita guiada comenzó a las 16 horas y con un grupo numeroso en relación al tamaño de las habitaciones, compuesto por 56 personas.

Durante la visita se pudo observar que los turistas estaban más dispersos al principio del recorrido. Bien lo definía Gilman (1916), cuando dice que una vez que el visitante ingresa al museo su interés aumenta a medida que pasa el tiempo, luego de aproximadamente 20 minutos, la concentración del turista entra en una meseta y ahí es donde si el museo no logra captar su atención, el visitante pierde el interés rápidamente y se resigna a ver en profundidad el resto de la muestra museológica. Si este fenómeno se genera, significa que el visitante presentó “fatiga museológica”.

Se concuerda con el autor, cuando dice que en una primera etapa del recorrido el interés del visitante comienza en un nivel bajo, aumentando a medida que se transita el museo, en este caso el Palacio San José. A lo largo de la visita, sin embargo, se visualizó que pasados los primeros 20 minutos el interés, las preguntas y comentarios aumentaban aún más con el paso del tiempo. Cabe destacar que el recorrido guiado duró aproximadamente una hora.

Sin embargo, se resalta que llegando al final del segundo patio comienza a vislumbrarse cansancio físico en las personas. Como indicadores de la fatiga, se puede ver a algunos de los visitantes en los bancos de las galerías, escuchando el relato recostados en la pared, y llegando al final de recorrido guiado, en el Jardín Francés, se los vio en cuchillas y recostados en las columnas.

En cuanto a aquellos elementos que despertaron mayor curiosidad, se determinó que eran para la época fueron muy extravagantes. Entre los que despertaron mayor interés se citan:

- La mancha de sangre de cuando lo matan al General, que aún se mantiene en el postigo de la puerta de la “sala de la tragedia”, gracias a la protección de un vidrio. Todos los visitantes acarician el vidrio con un gesto de como si quisieran ponerse en contacto directo con la historia viva, un viaje imaginario.

- En la misma habitación, también se encuentran las balas de aquel acontecimiento, incrustadas desde entonces en las paredes de la habitación. Estas mismas no se encuentran al alcance de la mano, pero parece un juego de niños el que propone el guía, al animar a los excursionistas a buscar las distintas balas para que imaginen tremendo encuentro entre Urquiza y sus atacantes.
- El tercer elemento de máxima relevancia es una llave de agua corriente, algo bastante común y poco trascendental, hoy, en la vida cotidiana. Lo que la hace interesante es la historia que conlleva y para quien fue colocada. Se encuentra en la habitación nombrada “Sarmiento”, ya que fue en donde se hospedó durante su visita en el Palacio.

El padre de la escuela, como es llamado en la actualidad, supo llevar una relación de amor y odio con el General. Entre ellos había un gran respeto por su creencia en que el futuro estaba en la educación laica, gratuita y obligatoria, ya que la veían como un elemento de cohesión, libertad y progreso. Sin embargo, estaban fuertemente opuestos por sus partidos políticos, Urquiza federal y Sarmiento unitario.

Cuenta la historia que Domingo Faustino Sarmiento en el año 1870 comenta que se está por dirigir al medio del campo donde solo hay apenas unos campesinos, haciendo referencia al Palacio San José. Es por tanto que el General al enterarse, hace que los 500 hombres que tenía a disposición se vistieran de rojo, color que si bien no era el que lo representaba, era el odiado por los unitarios. Hace colocar un camino de hombres rojos a ambos lados del recorrido que va desde el puerto de Concepción del Uruguay hasta la Estancia, 30 kilómetros de distancia entre ambos puntos. El caudillo entrerriano establece que a medida que pase el carruaje con el invitado, los individuos debían adelantarse y colocarse adelante en el camino. Es decir, realizando una especie de posta, provocando que Sarmiento pensara que Urquiza poseía un millón de hombres a su disposición y así mismo molestarlo por los colores que estos llevaban puestos.

Además, ordenó que desde la entrada de la estancia hasta el centro del patio principal, se cubriera el suelo con pétalos de rosas rojas, para que Sarmiento caminase sobre ellos. Y por último, el dueño de casa ordenó colocar una canilla de agua corriente al lado de la cama destinada para el visitante, con la excusa de que Sarmiento no tenga que caminar hasta la cocina a media noche por un vaso de agua.

Todo esto lo hizo para demostrar su gran poderío y grandeza, así mismo para humillarlo y demostrarle quien mandaba dentro de la estancia.

- Otro elemento, donde el guía logra despertar la curiosidad, es por el valor del dinero de la época. Donde con un peso fuerte se podía comprar una hectárea de campo y con cinco pesos fuertes una vaca, también comenta que el sueldo de un profesor era de 15 pesos fuertes, aclarando la escases de maestros del momentos y verificando la importancia que le daba el General a la enseñanza.
- También, en la capilla se encuentra un elemento que el guía invita a su interacción. Las columnas de este espacio parecen hechas en relieve y de un gran trabajo para la época, sin embargo y solo al tocarlas los visitantes uno a uno iban verificando que el guía decía la verdad al contar que es solo un efecto hecho en pintura por Blanness.
- Por último, resalta el interés en las mujeres por la vajilla de la estancia, pintada con las iniciales y la cara de J. J. de Urquiza. Y en los hombres, particularmente, el interés por las armas y la sala de billar por su techo con ventilación para los fumadores.

Encuesta al visitante

La experiencia del excursionista durante el recorrido

Como tercera metodología de investigación, se realizó una encuesta de 10 preguntas cerradas a los excursionistas al finalizar el recorrido. De las 56 personas que iniciaron la visita guiada, 44 personas finalizaron el recorrido con el guía, y solo 26 de ellos completaron el cuestionario.

A través de la utilización de los datos obtenidos, se establece que el 78,5% de las personas que iniciaron el recorrido lo finalizaron con la visita guiada. También se puede decir que solo el 21,5% no finalizó el recorrido guiado. Este último grupo está comprendido por aquellas personas que finalizaron el recorrido por su cuenta, porque presentaron fatiga museológica, tanto psicológica como física, o bien por razones extra museológica.

En la encuesta se les consultó sobre su horario de llegada a la Estancia del General y su horario de salida. Estos datos permitieron averiguar por cuanto tiempo estuvieron los turistas dentro de la estancia. El promedio de estadía fue de 2 horas y 28 minutos, donde el máximo tiempo de estadía fue de 3 horas y el mínimo de 1 hora y 10 minutos.

Con esta información se puede afirmar que siendo de 1 hora el recorrido guiado, en promedio los excursionistas se quedaron paseando por la estancia 1 hora y 28 minutos más. Se destaca que los turistas se quedaron por su cuenta más del doble

de lo que dura la visita guiada y que en el peor de los casos, los turistas se quedaron al menos hasta que finalizó la explicación del guía.

De modo preliminar se puede decir que el visitante no solo no sintió fatiga museológica, sino que también sintió la necesidad de seguir recorriendo y admirando los distintos rincones del Palacio.

En la encuesta, también son consultados sobre su edad y sexo. En este ítem se puede observar que un 60% de la muestra se encuentra entre los 26 y 45 años y un 36% entre los 46 y 64 años. Esto quiere decir que en casi su totalidad son personas en edad laboral, que disponen de tiempo como de poder económico para trasladarse hasta la estancia. En cuanto al sexo se verifica una presencia mayoritariamente masculina en el primer grupo, mientras que el segundo está compuesto en casi su totalidad por mujeres.

Cuando se les consultó si se distrajerón o cansaron durante el recorrido, haciendo alusión a ambos tipos de fatiga museológica, en su totalidad marcaron la opción “no”. Sin embargo, cuando se les preguntó sobre la utilización de las zonas de descanso, un 34% de la muestra indicó haber utilizado alguno de ellos, siendo los espacios más populares la zona del Jardín Francés, seguido por la zona del Lago y los bancos dentro del Palacio. No es casual, que este conjunto de la muestra corresponda también al grupo de los que poseen entre 46 y 64 años, es decir el grupo de mayor edad presente.

Esto se explica ya que si bien no sintieron fatiga, a través de la observación directa se pudo evaluar que muchos visitantes se tomaban un momento para la apreciación de los paisajes en los espacios exteriores. En cuanto al descanso dentro del palacio, y como había anticipado el guía turístico, se percibe en los visitantes cierta fatiga física. La cual no es impedimento para interrumpir el recorrido, tal como queda demostrado en la siguiente pregunta, donde en su totalidad contestaron que no abandonaron el recorrido.

Sin embargo, se encuentra que dentro de la muestra, existe un 16% que indica que en algún momento del recorrido prosiguió por su cuenta la visita al palacio. Si bien en su mayoría aguardaron las indicaciones del guía, se resalta este porcentaje porque se refiere a aquellas personas que presentaron ansiedad por continuar el recorrido y decidieron hacerlo por su cuenta propia. Para ello se encuentran las siguientes razones: la primera es que los excursionistas no consideraron que el recorrido tuviera tal prolongada duración ya que como se verifica en las encuestas, estos presentaron una estadía menor a la del promedio de la muestra; la segunda de ellas la desarrolla Avital Ronell¹⁹ en su documental en el 2008, quien destaca lo importante que es el no creer que se conoce en su totalidad al otro, pues cuando uno considera saber lo suficiente del otro, procede a perder interés. Es por ello que la autora reconoce que en los museos es fuertemente importante que el turista reconozca el desconocimiento. Dicho desconocimiento se refleja en los visitantes, ya que cuando estos consideraron que el guía turístico había dicho todo aquello que debía decir, los visitantes decidieron proseguir por su cuenta.

¹⁹ Avital Ronell (2008) <http://www.youtube.com/watch?v=KKD9anjgcCI> fecha: 25/11/2012

La anteúltima pregunta se basó en saber si la incorporación de elementos interactivos para su intervención durante el recorrido lograría una mayor atención. Solo un 11% de la muestra total contestó positivamente, todos menores de 45 años. De este análisis se concluye que muy pocos consideraron que deberían incorporarse nuevos elementos y hacer cambios en el museo. Por lo tanto la mayoría se encuentra conforme con la interacción que posee actualmente. Sin embargo se debe resaltar que este pequeño grupo de personas busca llevarse una experiencia aún más abarcativa e involucrativa, romper con los viejos paradigmas de los museos donde solo se observaba a una distancia prudencial.

En la última pregunta de la encuesta se le solicitó al excursionista que puntualice del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, según su percepción en relación a:

- La cantidad de personas en la visita guiada:

En promedio, la totalidad de la muestra evaluada indicó que se había sobrepasado de “ligeramente” a “mucho” la cantidad de personas para el recorrido. Esto generó incomodidades por roces y amontonamientos dentro de las salas, provocando que no todos los integrantes lograran ver correctamente al guía o lo que él estaba indicando.

- Cuan entretenido fue el recorrido:

En su totalidad la muestra contestó que se entretuvo fuertemente a lo largo del recorrido, asignándole la máxima puntuación.

- El alcance de sus expectativas:

Los resultados analizados arrojaron que el 92% superó fuertemente sus expectativas y que el restante 8% indicó que sus expectativas fueron superadas. Es decir que las puntuaciones utilizadas fueron exclusivamente las dos más altas.

- El poder descansar y retomar el recorrido luego:

Las respuestas en este punto se encuentran divididas, un 50% que realizaron descansos físicos durante el recorrido y retomaron el recorrido guiado, o bien no lo hicieron, creyeron poder haberlo hecho, asignando una puntuación máxima. Mientras que el restante 50%, indicó que no utilizó los espacios para el descanso durante el recorrido, bien porque creyeron que no podrían retomar el recorrido o porque no les fue necesario hacerlo. Debe aclararse que el primer grupo posee integrantes de todas las edades y no un grupo bien definido.

Observación directa II

Indagando en la utilización de lugares para el descanso

Para la aplicación de este método de investigación, se subdividió la estancia en distintas áreas para poder identificar por zonas quienes utilizaron los lugares dispuestos para el descanso, por cuánto tiempo y en qué momento del recorrido. El orden de presentación es el que presenta el recorrido guiado y el mismo que realizaban quienes habitualmente ingresaban a la estancia. A través de esta metodología se buscó puntualmente visualizar los indicadores de la fatiga física.

Capilla y Patio de los Conquistadores

En el interior de la Capilla no existe ningún espacio propio para el descanso de los excursionistas mientras escuchan la visita guiada. También cabe aclarar que el recorrido da comienzo en este lugar, por lo tanto es esperable que nadie sienta la necesidad de buscar un lugar para sentarse. Mientras que en el Patio de los Conquistadores, a continuación del recorrido, si se encuentran bancos donde se puede descansar, se contabilizaron 10 de ellos. Bien cabe aclarar que ninguna de las personas presentes en la visita guiada utilizó alguno de ellos, pero al momento de la investigación se encontró a un grupo de 4 personas aprovechando de las instalaciones para almorzar al aire libre y disfrutar del paisaje.

Patio del Parral

En esta área se encuentran solo dos bancos como únicos lugares para el reposo ubicados en la galería del patio. Sin embargo, a pesar de que el guía estuvo muy próximo a ellos desarrollando la visita guiada, ninguno de los turistas presentes hizo uso de ellos.

Patio de Honor

En esta tercera área ya comienza a notarse cierta molestia o fatiga física en los visitantes. Si bien dentro de las habitaciones no hay ningún elemento destinado para el descanso, los turistas utilizan 1 de los 3 bancos, ubicado muy próximo a la puerta de la habitación, en la galería, desde donde pueden escuchar al guía. Estos son utilizados por los niños durante algunos pocos segundos y por 4 adultos, estos últimos usándolos por un periodo de entre 15 y 30 segundos.

Se destaca que los adultos utilizaron los bancos mientras el guía turístico realizaba su exposición sobre la habitación en particular y la vida de Urquiza, pero una vez finalizada y con el cuarto un poco despejado, estas personas procedían a ingresar para poder apreciar lo relatado.

También, se resalta que llegando al final de este patio los visitantes buscan ubicarse en sectores próximos a las paredes. Es decir, que buscan un lugar de apoyo donde recostarse.

Jardín Francés y Parque Exótico

Estas dos zonas presentan al igual que el área anterior cierta fatiga física. Los excursionistas en su mayoría estaban parados y cercanos al guía. Pero un pequeño grupo se visualizó en cuclillas o contra las columnas o paredes, claros signos de que estaban cansados físicamente.

Si bien esta área posee 4 bancos de la época de Urquiza y 4 más colocados por el museo, ninguno de estos fue utilizado. Tal vez por su lejanía al guía, los turistas prefirieron las posiciones antes mencionadas y permanecer cerca del locutor para poder escuchar su relato.

El Gran Parque del Lago

Si bien esta área no es visitada con la coordinación del guía y no está contemplada dentro de la investigación, se deja constancia de este espacio para verificar que hacen los visitantes una vez que finalizó el recorrido.

Los turistas tienen acceso al Parque del Lago con total libertad, pudiendo disfrutar de un recorrido en carreta o simplemente sentarse en el parque a apreciar el paisaje.

En esta zona se visualizó a muchos excursionistas paseando, disfrutando del aire libre y utilizando los distintos espacios destinados para el descanso. Se los ve animados, conversando de asuntos propios del museo, compartiendo sus apreciaciones y hasta imaginándose como moradores en la época de esplendor del Palacio San José.

Medición del tiempo de estadía

¿La curiosidad en ascenso o descenso?

Para la aplicación de este método se seleccionaron 2 habitaciones, la primera es la cocina del Palacio ubicada al comienzo del recorrido en el Patio del Parral, mientras que la segunda habitación seleccionada fue la habitación donde muere El General, llegando al final del recorrido en el Patio de Honor. A través de ésta, se buscó verificar si a medida que el recorrido se acerca a su final el nivel de fatiga museológica en el visitante aumenta.

La medición se realizó una vez que el guía finalizó el relato sobre la habitación correspondiente hasta que el visitante se retiró del cuarto. Se establece que según el

tiempo de estadía, de menor a mayor tiempo, se le asignaron los niveles de fatiga altos, medios y escasos o nulos.

La Cocina

De las 56 personas que compartieron la visita guiada, solo 18 de ellos presentaron un nivel medio de fatiga museológica y el resto un nivel alto, según los valores preestablecidos. Por lo tanto, ninguno de los integrantes del recorrido guiado presentó un nivel nulo o escaso en esta etapa.

Es decir, que los visitantes en esta etapa no presentaron suficiente interés para seguir consultando al guía sobre diferentes cuestiones como es el avance tecnológico y de ingenio que presenta esta habitación para la época. Y tampoco, la atracción suficiente como para seguir mirando e indagando en los detalles que presenta la ambientación del cuarto.

Sala de la Tragedia

En esta etapa de la aplicación de la metodología, nos encontramos con resultados totalmente opuestos a los anteriores. Ninguna de las personas asistentes en la visita guiada presentó nivel alto o medio de fatiga museológica.

Es por lo tanto, que todas las personas presentaron nivel escaso o nulo. Esto es debido a que una vez finalizado el comentario descriptivo hecho por el guía, los visitantes continuaron haciendo preguntas, comentarios, apreciaciones y observando el cuarto donde la muerte alcanzó al General.

Resultados de la medición

Como conclusión de la aplicación de este método se puede decir que al contrario de lo que establecen las teorías de Gilman (1916) y Robinson (1931), el interés, la atención y concentración del visitante aumentó con el transcurso del recorrido guiado.

En el siguiente capítulo se exponen las conclusiones llegadas a partir del análisis de la información recabada por medio de las distintas metodologías utilizadas. Además, el lector encontrará las recomendaciones hechas al museo en particular y a todas las personas que deseen continuar con esta línea de investigación.

Capítulo IV

Los visitantes ¿Presentaron fatiga museológica?

En el presente capítulo se exponen las distintas conclusiones a las que se llegó a través de la utilización de las diversas metodologías. Además, se las relacionará con los distintos factores causales de la fatiga museológica:

- La monotonía,
- Los procesos cognitivos,
- La falta de interés,
- La edad de los visitantes
- Y, la calidad percibida y expectativas del visitante.

También, en este capítulo se encontrarán los comentarios y recomendaciones sobre el fenómeno estudiado en los visitantes Palacio San José para que su aplicación genere en un futuro la disminución de la fatiga museológica.

Procesamiento y análisis de la información

La entrevista al guía turístico

La fatiga psicológica

A lo largo de la entrevista realizada al guía turístico se concluyó que él utiliza las anécdotas de la vida privada del General como artilugios y disparadores con la intención de que el público visitante participe, interactúe y que su nivel de interés se mantenga en ascenso. Es por tanto, que el coordinador encuentra en estas historias un aliado para lograr la disminución de la fatiga museológica en su aspecto psicológico. Dicha situación queda comprobada al ver la atención creciente que demuestra el entrecruzamiento de los demás datos obtenidos y que también pudo ser apreciado en el recorrido guiado. En este aspecto, se demostró como el guía busca romper con la monotonía del relato, invitándolos a pensar y participar, así como también fomentar los procesos cognitivos de los presentes para que puedan comprender mejor y situarse en tiempo y espacio.

En cuanto a la segmentación de grupos por sus intereses o recorridos temáticos se visualizó compleja su implementación diaria, ya que los grupos se arman espontáneamente sin la realización de una consulta previa por parte del visitante hacia el museo. Se recomendaría que el visitante tenga un panorama general de lo que fue la vida y hogar del General, para que luego en una segunda etapa o visita pueda profundizar en algún aspecto particular.

Debe destacarse que el guía intentó llevar adelante un recorrido manteniendo interesados y atentos tanto a adultos como a menores, aportando sobre todo para estos últimos, ejemplos con el fin de que puedan comprender de forma abarcativa la historia que el museo quiere contar.

También, se pudo concluir de esta entrevista la falta de actualización y profundización que posee el guía en aspectos generales. Parecería que es escasa la integración de la información que posee el guía, con la que cada especialista presente en el museo puede brindar desde su área particular. Él, es el nexo entre todos aquellos profesionales que hacen del Palacio un museo y los turistas que a él acuden. No debe olvidarse que los puntos de contacto a los que accede normalmente el visitante en un primer plano son la muestra museológica y el guía turístico, y que de ellos dos va a depender el éxito de su experiencia museológica.

La fatiga física

En cuanto al cansancio físico en los visitantes, esta metodología confirma su presencia. Se deja entrever que para que los excursionistas no se sientan disuadidos por ésta para abandonar el recorrido, el museo dispone, en cierta forma, lugares para el descanso próximos a las habitaciones, y es el guía quien debe saber aprovecharlos al realizar los relatos desde donde las personas puedan hacer uso de ellos.

Al contrario de lo que se esperaba, los chicos no son grupo relevante entre los que sufren fatiga física (y menos psicológica), sin embargo son las personas adultas quienes verdaderamente representan este segmento.

Observación directa: los intereses del visitante

Luego de su estudio, se comprobó que al contrario de la definición de Gilman (1916), los excursionistas presentan un proceso de atención creciente a lo largo del recorrido, llegando a su punto máximo en las últimas salas del recorrido. Se puede decir, entonces, que el museo no presenta interés decreciente de forma sostenida.

En cuanto a los elementos que despertaron mayor curiosidad, se encontró que eran aquellos que si bien son normales hoy en día, para la época fueron símbolos de poder y soberanía.

La mancha de sangre, las balas incrustadas y la llave de agua corriente, son tres elementos que sacados de su contexto poseen un significado de escasa relevancia. Sin embargo, en el entorno del Palacio San José y gracias al relato del guía, permiten una transmigración de las almas de los turistas al pasado, otorgándoles la oportunidad de hacer un viaje imaginario y ponerse en contacto directo con la historia viva. Elementos de gran valor emocional que logran darle picos de interés en el recorrido.

Otros aspectos que despiertan cierta comparación entre el pasado y el presente son los valores de la época, la enseñanza y los maestros, así mismo como los salarios que poseían estos últimos. El visitante activa los procesos cognitivos para

poder procesar y entender a través de ejemplos las prioridades que estableció Urquiza para con su pueblo.

Por último, se destacan los aspectos que el turista no esperaba encontrar en el Palacio, elementos que lo sorprenden hasta el asombro. Entre ellos se encuentran las columnas pintadas en la Capilla simulando molduras, la vajilla del General, las armas y el techo de la sala de billar. Estos, son aspectos que logran superar las expectativas del visitante, generando fuerte impacto positivo en la experiencia museológica. Se destaca que esto se genera por que el turista logra llevarse a su lugar de origen enseñanzas que no esperaba encontrarse allí.

Encuesta al visitante

En esta sección de la investigación se llegó a conclusiones muy puntuales gracias al análisis de los resultados obtenidos a través del relevamiento de las experiencias y opiniones de los propios participantes. Es en esta etapa, donde se extrae lo que piensan los turistas para luego compararlo con lo que verdaderamente hicieron o demostraron para su verificación.

Se parte de la base de que hubo un 21,5% de la muestra que no finalizó el recorrido. Debe prestarse especial atención a este grupo para que en un futuro se pueda realizar una investigación puntual sobre los desertores de la muestra. Se propone este nuevo eje, para poder indagar en las causas que provocaron que se retiraran prematuramente del recorrido. Entre ellas se encuentran las causas museológicas y las extra museológicas. Entre las primeras se encuentra la fatiga museológica, mientras que entre las segundas se ubican factores como el clima, los tiempos disponibles, etc.

Se destaca que los turistas se quedaron por su cuenta más del doble de lo que dura la visita guiada, en promedio, y que en el peor de los casos, los turistas se quedaron al menos hasta que finalizó la explicación del guía. Esto significa que más allá del interés generado por el relato del guía, la mayoría de los encuestados sintió el deseo de continuar con el descubrimiento y apreciación de este museo. De modo preliminar se puede decir que el visitante no sintió fatiga museológica, al menos del tipo psicológica, y que la fatiga física no logró disuadirlo.

En cuanto a los datos particulares de los visitantes, se encontró que en casi su totalidad son personas en edad laboral, que disponen de tiempo como de poder económico para trasladarse hasta la estancia. En cuanto al sexo se verifica una presencia mayoritariamente masculina en el grupo de los 26 a 45 años, mientras que el que está compuesto por las personas de 46 a 64 años, son en casi su totalidad mujeres. Con la utilización de estos datos se puede orientar a los especialistas museológicos sobre que segmento de la población accede al recorrido guiado, permitiendo a la institución, luego de investigaciones más profundas, poder ofrecerles servicios adyacentes acorde a sus necesidades e intereses puntuales.

Cuando se les consulta sobre el sufrimiento de la fatiga, en su totalidad la respuesta fue negativa, información que no se corrobora con lo observado ni con lo

explicado por el guía. Sin embargo, se cree que al final del recorrido el turista obtuvo en su totalidad una experiencia positiva y satisfactoria, lo que provocaría de forma inconsciente que no reconozca que en algún momento se fatigó.

De entre los 2 grupos de edades más numerosos de la muestra, los de mayor edad son quienes, en algunos casos, utilizaron los espacios destinados para el descanso, lo que permite ratificar la importancia de los espacios durante el recorrido que permita al visitante descansar. Es decir, se verifica lo fuertemente relevante de que el visitante tenga la opción de espacios donde sentarse sin tener que perderse parte de la explicación del guía o sentir la necesidad de desertar del recorrido.

Existe una pequeña porción de la muestra que continuó el recorrido por su cuenta sin el acompañamiento del guía. Esto se debe a que el visitante presentó ansiedad por finalizar el recorrido, y para ellos se encontraron las siguientes razones: la primera, el turista no consideró la duración de la visita guiada y por lo tanto terminó el recorrido por su cuenta para poder finalizarlo más rápidamente; la segunda, como explica Evital Ronell (2008), el visitante debe asumir el desconocimiento de la muestra para que esta pueda atraparlo, interesarle y así mismo dejarle alguna enseñanza; como tercera razón se encuentran aquellas razones extra museológicas que fueron más fuertes que el interés del visitante, y que obligaron a este mismo acelerar la etapa final del recorrido; y como cuarta y última razón se encuentra que el turista pudo haber sentido fatiga museológica y tal como describe Gilman, B. (1916), el visitante se resigna a ver toda la muestra en detalle y procede a realizar un simple vistazo general.

En lo que respecta a la incorporación de elementos para interacción en el museo, muy pocos consideraron que fuesen necesarios. Este grupo, se encuentra compuesto por personas menores de 45 años, de la nueva generación de visitantes de museos que buscan llevarse una experiencia aún más abarcativa, a través de la utilización de todos los sentidos, romper con los viejos paradigmas de los museos donde solo se observaba a una distancia prudencial. Este punto, también resulta muy interesante para los más pequeños, que no suelen respetar las reglas de “no pasar” o “no tocar”, permitiéndoles adentrarse aún más en una experiencia museológica más participativa, y así mismo también invitándolos a activar los procesos cognitivos, como el aprendizaje, la memoria, el desarrollo de otros sentidos, etc.

Se destaca que, si bien la mayoría de los participantes no reconocen la necesidad de elementos para su interacción, a través de la observación se pudo apreciar que se interesan por tocar, sentir y hasta posicionarse en lugares o hacer actividades que los dueños de casa debieron haber hecho. Aquí, se nota nuevamente que la metempsicosis²⁰ se hace presente, como un viaje imaginario al pasado para interactuar con la historia viva y ser ellos mismos los protagonistas.

Cuando se evaluó sobre la percepción de los visitantes en relación a la cantidad de personas que integraban el grupo de la visita, se encontró que estos consideraron que había desde una cantidad normal a un nivel de sobrepoblación ligera. Por la observación directa, se destaca que había personas que no podían entrar a la sala para ver la muestra mientras el guía exponía o bien que dentro de ella estaban apretados. Cabe aquí comentar que quizás aquellas personas que desertaron

²⁰ Seaton. A.V. (2002)

coincidan con estas que se encontraban alejadas, y que no podían comprender en su totalidad la exposición del guía. Pero, esta suposición no se encuentra respaldada por los datos brindados en las encuestas, por lo que se aplica a aquellas personas que desertaron y no llegaron al final del recorrido con el guía y que por lo tanto no pudieron ser consultados.

En cuanto a la percepción del visitante sobre cuán entretenido se sintió en la visita al Palacio, la respuesta fue unánime con la puntuación máxima positiva. También estos resultados se ven repetidos cuando en su gran mayoría los visitantes respondieron que sus expectativas fueron fuertemente superadas. Esto demuestra y respalda cuando se dice que las personas que sufrieron fatiga física, no lo reconocen al final del recorrido debido a que la experiencia fue totalmente positiva, logrando anular cualquier molestia que puedan haber sentido.

Se observa en la muestra que solo el 50% decidió descansar y retomar el recorrido luego, o consideró que pudo haberlo hecho sin ningún problema. Se asume que este grupo corresponde a quienes utilizaron los espacios para el descanso para el recorrido y que no tuvieron ningún tipo de inconveniente. Sin embargo el 50% restante es el que precisa de mayor investigación, porque quizás sintieron la necesidad de descansar pero no lo pudieron hacer por la velocidad o dinámica del recorrido, o bien, como ya se explicó con anterioridad, los bancos están situados en el exterior de las salas, lo que permite a los visitantes acceder a una visita guiada de menor calidad y de menor interacción, si hace uso de estos espacios durante el recorrido.

Observación directa II: lugares para el descanso

A partir del uso de esta metodología, se sustrajo que la fatiga física aumenta a medida que se avanza en el recorrido. Queda verificado debido a los signos que demuestran los visitantes, ya sea a través de la utilización de los bancos o bien, adoptando poses que denotan el cansancio corporal, como es el estar recostado en la pared o la posición de cuchillas.

A través de la utilización del relevamiento realizado, se afirma que el museo dispone a lo largo de todo su recorrido de distintos bancos para el reposo, ya sean colocados por la institución o bien ya desde la época en la que el General vivía. Esto permite vislumbrar que el museo asume la existencia de este fenómeno y los coloca a disposición del turista.

Sin embargo, esto no es suficiente para lograr una excelente experiencia en el visitante, debido a que no existen espacios para el descanso dentro de las salas ni para todos los integrantes del recorrido guiado. Así mismo, se incita aún más al guía turístico para que colabore en la disminución de la fatiga física, pudiendo invitar a los visitantes a hacer uso de los bancos y aproximar más su discurso a los espacios dispuestos para sentarse, así las personas en algunos casos no tendrían que elegir entre seguir el relato del guía o descansar momentáneamente. Esto último, se hace fuertemente relevante llegando al final del recorrido, que es cuando la fatiga física llega a su máximo nivel, debiendo el guía hacer aprovechamiento de los espacios que brinda el museo para persuadir la fatiga física.

Se hace una mención especial a aquellos espacios de descanso y dispersión que hacen los visitantes posteriormente al recorrido guiado. Se resalta que el predio en general brinda muy buenos espacios y de calidad donde los turistas pueden dedicar unos momentos al descanso y, así mismo, a la admiración y contemplación de la estancia. Esto es fuertemente importante, ya que si estos lugares no contaran con espacios donde descansar, muy probablemente los visitantes se verían muy fatigados y con un nivel muy alto de pereza para continuar recorriendo un predio tan grande.

Se verifica lo anteriormente concluido, debido a que se pudo ver a los visitantes caminar hasta el lago y sentarse por un rato, para luego emprender la vuelta. También, se distingue cuando finalizado el recorrido guiado, en su mayoría proceden a buscar un rincón donde sentarse por un momento.

Medición del tiempo de estadía

A partir de la utilización de esta metodología se pudo comprobar que los conceptos de Gilman (1916) y Robinson (1931), sobre fatiga museológica no se cumplen en los visitantes del Palacio San José. A través de la comparación del tiempo de estadía en dos habitaciones diferentes, se verificó que el recorrido le da espacio al turista para la maduración de la información, lograr asimilar los datos, y para así lograr su comprensión.

También, se corrobora aquello que dice el guía turístico, donde establece que el visitante en un principio se encuentra tímido como para consultar delante de todo el grupo. Pero, como queda verificado en la investigación, en la segunda habitación, los comentarios y consultas hechas al guía son mucho más variadas que en la primera habitación estudiada.

Debe aclararse, que las personas en la primera habitación no sintieron lo que definimos como fatiga museológica, sino más bien presentaron ansiedad porque el guía continúe con el relato y el recorrido. También, se dice que estas personas no sintieron el interés suficiente por esa habitación como para seguir consultando.

Mientras que para la segunda habitación, se destaca el fuerte atractivo que tienen los hechos emocionales como lo sucedido en la sala de la tragedia. La traición, cizaña y persecución que sufrió Urquiza en su propio hogar genera interés y atención en el visitante. Esto, provoca que los turistas se queden mayor tiempo en esta sala, consultando sobre detalles y mayor información.

A modo concluyente de la utilización de estos métodos, se dice que al contrario de lo que establecen las teorías de Gilman (1916) y Robinson (1931), el interés, atención y concentración del visitante presentó un aumento sostenido en el trascurso del recorrido guiado en el Palacio San José, provocados en gran medida por los dos puntos de contacto a los que accede el turista: la muestra museológica y el guía turístico.

Conclusiones y recomendaciones

Al principio de este trabajo de investigación se orientó al lector sobre la temática que se planteó investigar en esta tesis. A continuación se le brindó un marco teórico para que comprendiese que autores habían estado trabajando en esta área. Luego, se lo ilustró sobre lo que es actualmente el Palacio San José, su infraestructura y atractivos.

Posteriormente, el lector se encontró con el desarrollo de todos los datos e información obtenida a través de la utilización de los métodos propuestos, así como también los resultados establecidos en este trabajo de investigación. Por último, se desarrollan las conclusiones y comentarios finales que se hacen para darle cierre a esta investigación.

A partir de la tesis abordada y debido a las pruebas aportadas, se pudo llegar a la conclusión de que los visitantes del Palacio San José presentaron, en forma general, un nivel bajo de fatiga museológica, el cual era esperado debido a los atractivos, espacios e infraestructura que posee el museo estudiado.

Pero, se debe discriminar entre lo que es la fatiga museológica física y la psicológica, ya que cada uno de estos tipos no presentaron iguales valores.

En cuanto a la fatiga física, se pudo encontrar un nivel superior al medio, provocado por el desgaste corporal que sufren los visitantes al recorrer un museo tan amplio. Además, se debe mencionar que se encuentra fuertemente puntualizado en aquellas personas mayores de edad. Debe recordarse, que de forma general y sin aludir a ningún grupo de edad en particular, la mayoría de los turistas llegan al museo luego de haber realizado otras actividades en la zona, lo que provoca que arriben con un cierto grado de cansancio.

En lo que respecta a la fatiga psicológica en los visitantes, se debe destacar que prácticamente no se encuentra presente en los turistas. El interés es ascendente en todo el recorrido, así como también la interacción y participación con el guía y el museo. Se debe aclarar, que se esperaba encontrar que los más pequeños presentasen fatiga psicológica, sin embargo es uno de los resultados que sorprende cuando son ellos, el grupo de personas que tal vez más participe en el recorrido.

Entre los factores causales de la fatiga museológica, se destaca en primer lugar el cansancio físico sufrido por los visitantes, sobre todo en aquellas personas mayores de edad. Este se presenta como el principal causante de la disertación o bien de una experiencia museológica de menor calidad.

Sin embargo, al ser tan positiva la respuesta a la fatiga psicológica, se considera que el visitante no repara en la fatiga física sufrida durante el recorrido a la hora de decir que su experiencia fue altamente superior a la esperada. Esto provoca que el visitante no reconozca que presentó fatiga museológica.

Cabe aclararse, que existen factores causales que no se hicieron presentes como desencadenantes de la fatiga museológica, y como así también, aquellos que influyeron muy sutilmente.

El primero de ellos es la monotonía, debido a que cada sala presentaba una temática distinta, como así los patios y los jardines. Esto pudo ser vislumbrado en un comienzo, cuando se hizo la descripción del Palacio y se hizo mención de que debido a la estructura de la Estancia, sus atractivos y la historia que conlleva, el nivel de interés y atracción sería elevado.

La falta de interés por parte del visitante no fue un factor causal que haya provocado la fatiga museológica. Si bien, en el grupo siempre existen aquellas personas que fueron como acompañantes, porque se encontraban en el camino o porque era un paso obligatorio en el circuito organizado, a través de la investigación realizada se pudo demostrar que el museo también genera interés y captación de aquellas personas que quizás no esperaban mucho del museo, por simplemente no ser su estilo o de su gusto particular. Esto se debe a que el Palacio no es exclusivamente un museo histórico nacional, sino que también es vestigio de lo que fue la familia más pudiente de la región, la casa de un visionario.

La demanda permanente e insistente de información por parte del público demuestra que existe la sensación de que la sola contemplación de los objetos no es suficiente para apropiarse cognitivamente de ellos, no obstante y paradójicamente el visitante insistió que el verdadero arte se siente, se ve y habla por sí mismo o que los objetos dispuestos cuentan la historia “verdadera”. Sin embargo, estos son prejuicios por parte del público asistente, ya que como pudo ser corroborado, el relato y el museo son prácticamente inseparables para poder satisfacer las necesidades de los turistas.

Es por lo que los procesos cognitivos tampoco se presentan como factores causales de la fatiga museológica, sino que todo lo contrario. Son estos, los que al activarse despiertan el interés, generando comprensión por parte del visitante a través de la enseñanza. Pero, al ser la capacidad de comprensión del turista limitada, el museo debe prestar especial atención a estos procesos con el objeto de evitar que el turista se fatigue. Para esta cuestión, se hace fuertemente importante el resaltar que se deben eludir los ruidos y molestias que puedan surgir a lo largo del recorrido para que el esfuerzo hecho por el visitante no se vea frustrado por causas externas a la muestra museológica.

Es en esta misma línea, que la calidad percibida y las expectativas del visitante no se presentan tampoco como factores causales, sino, como indicadores de la excelente experiencia que adquirieron los turistas en el Palacio. Esto se produce porque las expectativas de las personas se ven superadas por el museo y esto provoca un efecto positivo.

Es por ello, y a modo concluyente que el principal factor causal de la fatiga museológica es la edad de los visitantes relacionados con la fatiga física. Es decir, el principal grupo de personas que se ven afectados, son los de mayor edad, ya que estos son los más proclives a presentar menor resistencia en relación al cansancio.

A continuación se harán las siguientes recomendaciones y comentarios tanto para el museo en particular como para todos aquellos que presenten características similares.

Como principal observación, se encuentra que uno de los elementos que influyen fuertemente como antídoto a la fatiga museológica son las habilidades del guía, quien propone una interacción entre la historia, el museo y los visitantes a través de su relato. Sería imposible desprender al museo del relato, y así mismo que la experiencia sea completa sin uno o el otro.

Es a través del relato, que el guía logra encausar a todos los participantes en una transmigración del alma, logrando que realicen un viaje imaginario a la época de esplendor del Palacio. Son este tipo de experiencias las que quedan en la mente del turista, de las cuales realiza comentarios a sus seres cercanos al llegar al destino, provocándoles interés. Este tipo de repercusión es la que genera mayor cantidad de potenciales turistas.

Para una mejor experiencia del excursionista se plantea la posibilidad de crear circuitos temáticos, con el mismo asunto que una muestra transitoria. Siendo, comunicada y promocionada con el tiempo suficiente, sobre todo a aquellas personas que ya realizaron el circuito guiado estándar del Palacio y buscan llevarse una vivencia en profundidad de otro aspecto de la vida del General Urquiza. Bien, como ya fue mencionado con anterioridad, se recomienda que este recorrido temático sea para aquellas personas que ya realizaron el recorrido estándar o posean cierto conocimiento sobre la vida de Urquiza.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones al museo. Debido a que, previo a la investigación, no se sabía de la existencia del fenómeno en los visitantes del Palacio, es por tanto que a partir de este resultado se exponen los siguientes comentarios para que pueda disuadirlo.

Se recomienda al guía turístico adelantarse a las consultas y curiosidades del visitante y no esperar a que estas ocurran para sumar un nuevo "tip". Estar un paso adelante, ya que si esto no ocurre, puede que el turista no exprese su curiosidad y se pierda una fuente de información muy valiosa para el estudio del visitante y así mismo, para la mejora y capacitación del guía.

Además, se aconseja la utilización de prácticas de diagnóstico, a través de la realización de simples consultas para saber qué es lo que el público sabe previamente al recorrido sobre Urquiza. El objeto es el de poder prever el nivel de información que poseen, y así mismo poder desde el comienzo generar la interacción del público. Se le propone al guía romper con la estructura de "uno habla y el resto escucha" desde un principio del recorrido, también para animarlos a salir de su timidez ya que como dice Avital Ronell (2008) uno debe admitir el desconocimiento antes de ingresar a un museo.

Se invita a las autoridades del museo a estudiar la posibilidad de incorporar espacios para el descanso dentro de las salas, así como también que el guía invite a los excursionistas a hacer uso de los bancos mientras él realiza el relato próximo a estos. Esto se hace fuertemente necesario en la etapa final del recorrido, debido a que es el momento en que la fatiga física se hace más presente. También, se recomiendan

estos espacios para generar que el museo sea un espacio accesible y amigable para aquellas personas que se cansen fácilmente o que la disponibilidad de estos espacios sea determinante a la hora de elegir si concurrir al museo o no.

También, se le propone al Palacio la generación y utilización de las “audio guías”. Estas son aplicaciones que se pueden descargar en cualquier teléfono inteligente, computadoras o dispositivos de reproducción de sonidos. Donde cada *track* o pista contiene la explicación de cada espacio o sala del museo en cuestión.

Esta herramienta le permitirá al museo mantener un relato estandarizado y así también, al visitante, realizar la visita guiada donde él mismo domina los tiempos para cada área, pudiendo interrumpir el recorrido y continuarlo desde donde lo dejó y en el momento que él elija.

Este instrumento se presenta como una facilidad en lo que respecta a la accesibilidad, por ejemplo para aquellos casos en los que el turista llegue fuera de horario del recorrido, necesite otro idioma, brindar datos curiosos o bien pudiendo elegir una temática diferente para recorrer el museo, permitiéndole al turista que acude por segunda vez, acceder a una experiencia diferente y enriquecedora.

Comentarios finales

En esta tesis se aplicó el concepto de fatiga museológica, a través de una investigación empírica, a un grupo de visitantes del Palacio San José, antiguo hogar del General Justo José de Urquiza. Siendo necesario para su estudio y análisis el establecimiento de criterios y métodos de medición. Sin embargo, estos son perfectibles, sobre todo en aquellos aspectos que no fueron considerados en un principio y que luego de este trabajo, se hace necesaria su continuidad y refinamiento.

Este trabajo se presenta como la profundización del tema “los turistas” de la materia “Psicosociología del Tiempo Libre”, ya que como se pudo apreciar, la temática a investigar tiene como principal actor al visitante del Palacio San José, es decir al excursionista (turista que no pernocta en el destino, OMT, 1998). También, es un área que abarca los temas estudiados en “Patrimonio Turístico”, debido al lugar donde se emplaza la investigación como también la preservación de la historia, revalorización del patrimonio intangible y la concientización a través del museo. Lo que es más, este trabajo se relaciona a la materia “Recursos Humanos”, debido a que se pretende colaborar y hacer un aporte a la formación profesional de los guías turísticos de museos.

En el transcurso del desarrollo de esta tesis, he logrado profundizar mis conocimientos sobre los espacios destinados a mostrar situaciones historias y sociales de personalidades de nuestro país, como lo fue el organizador de la nación, el General Justo José de Urquiza.

Gracias a todos los conocimientos teóricos y prácticos obtenidos durante la carrera de Licenciatura en Turismo, culmino este ciclo universitario con este análisis en profundidad del visitante museológico.

Quiero destacar la importancia de poder llevar a la práctica dichos conocimientos, con el fin de aportar algunas ideas a las instituciones que me permitieron realizar este estudio, ya que soy entrerriana y quisiera de alguna manera agradecer el aprendizaje que me dejó esta experiencia.

Bibliografía

- American Association of museums, www.aam-us.org. Fecha de consulta: 15/06/2012.
- Ander-Egg, Ezequiel (2009) *Métodos y técnicas de investigación social IV*, técnicas para la recogida de datos e información. Editorial Cumen. Material de estudio entregado por la cátedra de Psicología del tiempo libre.
- Avital Ronell (2008). <http://www.youtube.com/watch?v=KKD9anjqcCI> . Fecha de consulta: 16/11/2012
- Bitgood, S. (2002). *Environmental Psychology in Museums, Zoos and other exhibition centers*. In R. Bechtel & A. Churchman (Eds.). Handbook of environmental psychology. Pp. 461-480. John Wiley & Sons.
- Camarero, María del Carmen. (2006) *La experiencia y la satisfacción del visitante de museos y exposiciones culturales*. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 3, n° 1 (junio 2006), pp. 49-65.
- Castro, Antonio P. (1944) El Palacio San José y Museo Regional Urquiza de Concepción del Uruguay, Buenos Aires, Boletín de la Comisión Nacional de Museos y Monumentos Históricos, año VI- N°6.
- Ciochini, Héctor; Blanco, Graciela y De Carli, Laura. (2011) *El Palacio de la Memoria: Residencia General Urquiza*. Buenos Aires, Editorial Eudeba.
- Colino Polo, Fernando y De La Peña Alonso, Paloma (2004). *El cansancio museológico*.
- Cousillas, Ana M. (1997). *Guía sobre estudios de visitantes a museos*. Curso de capacitación en el INAPP. Museo de Arte Popular José Hernández. www.museohernandez.org.ar. Fecha de consulta: 15/06/2012.
- Davey, Gareth (2005). *What is Museum Fatigue?* Visitor Studies Today, Volume 8, Issue 3. Pp. 17-21.
- Diamond, J. (1994). *Sex differences in Science Museums: A review*. Curator, 37, pp. 17-24.
- Falk, J. (1985). *Predicting Visitor Behaviour*. Curator, 28(4), pp. 249-257.
- Falk, J. and Dierking (2002). *Lessons without limit*. Walnut Creek, CA: Alta Mira.
- Gilman, Benjamin. (1916) *Museum Fatigue*. The Scientific Monthly, Volume 2.

- Hampson, P. and Morris, P. (1996). *Understanding Cognition*. Blackwell Publishers.
- International Council of Museums, The world museum community: museums, museums professionals, the label of excellence. www.icom.museum. Fecha de consulta: 15/06/2012.
- Kahneman, D. (1973). *Attention and Effort*. New Jersey, Prentice-Hall.
- Kail, R. V. and Freeman, H. R. (1973). *Sequence redundancy, rating dimensions and the exposure effect*. *Memory & Cognition*, 1, pp. 454-458.
- Krösbacher, Claudia and Mazanec, Josef A. (2010) *Perceived Authenticity and the Museum Experience*, Chapter 12. *Analysing International, City Tourism*. Second Edition. Editorial: Springer Wien New York, Josef A. Mazanec and Karl W. Wöber.
- Leder, H. (2001). *Determinants of preference*. When do we like what we know? *Empirical Studies of Arts*, 19, pp. 201-211.
- Melton, A. (1935). *Problems of Installation in Museums of Art*. New Series, N° 14. American Association of museums.
- Nordhielm, C. (2000). *A dual process model of advertising repetition effects*. Doctoral thesis. Graduate School of Management, Northwestern University.
- Oliver, R. L. (1997) *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Olson, J. C. y Dover, P. A. (1979) *Disconfirmation of Consumer Expectations through Product Trial*. *Journal of Applied Psychology*, 64(2), pp. 179-189.
- Organización Mundial del Turismo, OMT (1998) *Introducción al turismo*. Publicado por la organización mundial del turismo, Madrid (España)
- *Página oficial del Palacio San José*. www.palaciosanjose.com.ar Fecha de consulta: 25/08/2012
- Pereyra, Elvira. (2006) *Museología, historia, patrimonio y sociedad*. XXIX Encuentro anual del ICOFOM, XV Encuentro Regional del ICOFOM LAM: Museología e Historia: un campo de conocimiento.
- Robinson, Edward S. (1928) *The behavior of the museum visitor*. New Series N° 5. Washington, DC. American Association of Museums.
- Robinson, Edward S. (1931) *Exit the typical visitor*. *Journal of Adult Education*.
- Scalabrini, Pedro. (1894) *Museos Escolares Argentinos*. *El Monitor de la Educación Común*. Buenos Aires, pag. 638.

- Seaton. A.V. (2002) *Tourism as Metempsychosis and Metematomosis: the Personae of Eternal Recurrence*. The Tourist as a Metaphor of the Social World. Edited by Graham M.S. Dann. International Tourism Research Institute. University of Luton. UK.
- UNESCO e ICOM. (2006) *Cómo administrar un museo: Manual práctico*. Francia. Editorial UNESCO.
- Van den Burgh, O. and Vrana, S. R. (1998). *Repetition and boredom in a perceptual fluency/ attributional model of effective judgments*. Cognition and Emotion, 12, pp. 533-553.

Anexo

A continuación se pone a disposición del lector un mapa ilustrativo de la planta del museo histórico nacional, el Palacio San José.

