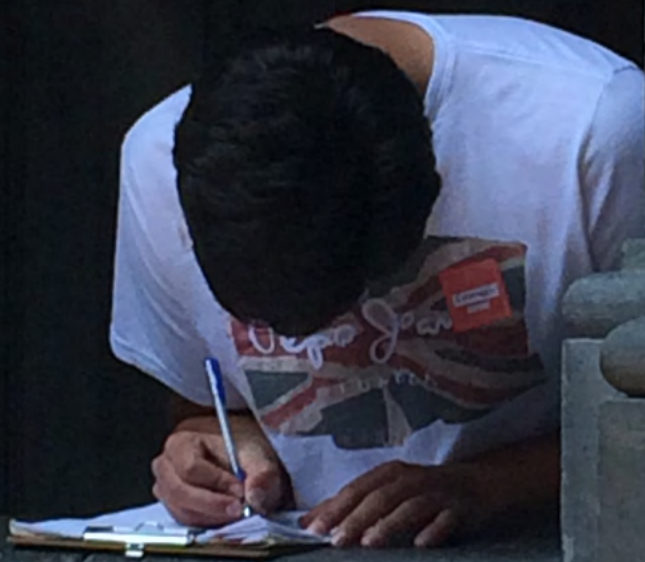


II. Aproximaciones prospectivas: hacia la identificación de nuevos públicos



4. Los estudios de públicos como herramienta para la planeación y gestión del patrimonio industrial portuario: La Ex Aduana Marítima de Tampico

Constanza Mónica Suárez Jiménez

Resumen

En el marco de las propuestas de la museología contemporánea y los nuevos esquemas de gestión estratégica de museos, los estudios de públicos como herramientas para la planeación, diseño y evaluación museográficas se han hecho una práctica recurrente en las últimas dos décadas. Sin embargo, estos estudios, escasamente se han aplicado para la gestión del patrimonio inmueble y, menos aún para el patrimonio industrial portuario.¹ En el presente artículo se reportan los resultados de la investigación *Encuesta de Públicos Semana Santa-Pascua. Verano e invierno* (API Tampico, 2015), realizados en una fase piloto, del edificio histórico de la Ex Aduana Marítima de Tampico (EAMT), que explora el universo del patrimonio industrial portuario y descubre el gran interés que tiene la población local y los visitantes en él. Con este estudio se puede inferir que hay una demanda por su atención y revisión, la cual óptimamente se puede hacer desde una perspectiva museológica, tratando a este inmueble como símbolo y referente histórico del puerto de Tampico, pero también como una forma de conocimiento y disfrute estético del paisaje industrial portuario.

Palabras clave

Estudios de públicos, gestión estratégica del patrimonio histórico, patrimonio industrial portuario, Ex Aduana Marítima de Tampico.

¹ La Coordinación Nacional de Museos y Exposiciones del Instituto Nacional de Antropología e Historia cuenta desde el 2012 con un archivo digital donde se ubica el único estudio publicado a la fecha sobre públicos en un museo marítimo (Rodríguez y Sabido, 2007).

▲ Visitante respondiendo una encuesta.
Fotografía: © Leticia Pérez Castellanos.

Abstract

In the last two decades, visitor studies as a tool for museographic planning, design, and evaluation have become common practice in light of proposals for contemporary museology and the new schemes of strategic management. However, these studies have seldom been applied to built heritage,¹ and even less frequently to industrial port heritage. This article reports the results of the *Encuesta de Públicos Semana Santa-Pascua. Verano e invierno* (API Tampico, 2015), conducted in a trial phase in the Ex Aduana Marítima de Tampico (EAMT) historic building. It explores the universe of industrial port heritage and discovers the great interest locals and visitors have on it. What can be inferred from this study is that there is a demand for attention and review of industrial heritage sites, which can be accomplished from a museum perspective, treating this building as a symbol and a historical reference for the Port of Tampico, but also as a form of knowledge and aesthetic enjoyment of the industrial site landscape.

Keywords

Visitor studies, strategic management of historic heritage, industrial port heritage, Ex Aduana Marítima de Tampico.

¹ The Coordinación Nacional de Museos y Exposiciones del Instituto Nacional de Antropología e Historia has a digital archive since 2012 that includes the only study published to date about audiences in a maritim museum (Rodríguez y Sabido, 2007).

Antecedentes

Como muchas ciudades costeras del siglo XIX, Tampico, ubicada en el norte de la República Mexicana, debe su auge al movimiento económico y social que generó su puerto a finales de ese siglo, cuando Porfirio Díaz impulsó, durante su gobierno, una política de modernización de la infraestructura como palanca de desarrollo industrial de la nación mexicana, en la que se inscribió la creación, entre otros puertos de altura,² del puerto de Tampico.

Esto convirtió a la antigua localidad de Santa Anna de Tampico, en puerta comercial de embarque y desembarque de diversos productos y bienes comerciales, entre los que desatacaron aquellos provenientes de las minas de oro y de plata del centro y noreste del país, y, años más tarde, del llamado “oro negro” extraído de los vastos yacimientos petrolíferos descubiertos en el Golfo de México, transformándolo, en el segundo puerto de altura más productivo del país durante casi un siglo.

El Puerto de Tampico fue construido con los criterios más avanzados de la ingeniería civil y la logística del transporte de cargas de finales del siglo XIX, transformando geográfica y culturalmente, la margen norte del río Pánuco, ubicado en los límites de los estados de Tamaulipas y Veracruz, en el litoral del Golfo de México.

No obstante que la infraestructura portuaria y ferroviaria (muelles y espuelas), así como el equipamiento portuario (aduana marítima y sus bodegas) se pensaron de forma integral y eficiente para la facilitación del comercio internacional, el edificio de la Aduana Marítima, inaugurado en 1903, ha destacado no solo por la belleza de su arquitectura y el carácter monumental de sus dimensiones³ —signo del enorme

² La generación de puertos construidos durante el gobierno de Porfirio Díaz incluye, además del de Tampico, a los puertos de Salina Cruz, Coatzacoalcos, Manzanillo, Mazatlán, Guaymas y Progreso, así como la modernización del Puerto de Veracruz, en el que se incluyó el ferrocarril como parte de la cadena logística del transporte de carga y de pasajeros desde los litorales hacia el interior del territorio nacional.

³ Cerca de 17 000 metros cuadrados de construcción. La superficie total del monumento histórico incluye el edificio de la Aduana y su bodega cuatro, más las bodegas tres y dos.



▲ Figura 1. Vista de la Ex Aduana Marítima de Tampico.
Fotografía: © Constanza Suárez.

“ En 1993, a raíz de la creación de la Ley de Puertos, comenzó el proceso de modernización del Sistema Portuario Nacional, y con ello, entre otros muchos cambios administrativos, quedó prohibido el acceso público a los recintos portuarios, lo que provocó una ruptura territorial y afectiva entre el puerto y la ciudad. ”

volumen de carga con el que operaba—, sino también como representación de la actividad portuaria ligada a la ciudad y, a su vez como elemento del paisaje industrial portuario visto desde uno de los espacios más importantes del centro histórico de la ciudad: la plaza “Hijas de Tampico”.

Los avances tecnológicos en el transporte marítimo, la globalización del comercio y los sistemas de fiscalización de las mercancías durante la segunda mitad del siglo XX —como fue la invención del contenedor como embalaje de carga estandarizado, el crecimiento de las dimensiones de los buques, la conformación de recintos fiscales restringidos y la aplicación de estrictos códigos de seguridad a buques después de los trágicos episodios acontecidos el 11 de septiembre de 2001— afectaron la vida urbana de las ciudades portuarias, modificando, irreversiblemente, la operación de los puertos en nuestro país y en el mundo.

En 1993, a raíz de la creación de la Ley de Puertos, comenzó el proceso de modernización del Sistema Portuario Nacional, y con ello, entre otros muchos cambios administrativos, quedó prohibido el acceso público a los recintos portuarios, lo que provocó una ruptura territorial y afectiva entre el puerto y la ciudad. En este contexto, en el 2002, después de casi cien años de operación ininterrumpida, la Aduana Marítima de Tampico se mudó de sede a otra zona dentro del puerto, dejando vacías sus instalaciones frente al muelle fiscal.

A partir de entonces, el espacio desocupado, pero a la vez privilegiado por su ubicación dentro de lo que se conoce como centro histórico de la ciudad, comenzó a ser disputado, por un lado por la sociedad civil de Tampico, que reclamaba su uso en compensación a la accesibilidad perdida al puerto y a la cotidianidad con la vida portuaria; y, por el otro, por la Federación, que, como autoridad portuaria, mediante la figura de la Administración Portuaria Integral (API), es responsable de su uso y destino como un bien nacional.



▲ Figura 2. Colección particular del Museo de la Victoria.
Fotografía: © Constanza Suárez.

En el 2003, a solicitud de la sociedad tampiqueña, la API autorizó la celebración cívica del centenario del inmueble ya como Ex Aduana. El éxito de la convocatoria fortaleció el interés por el edificio histórico entre los tampiqueños como símbolo de su identidad, por lo que se creó un patronato para la restauración del edificio histórico, y con ello una forma de acceder a recursos mixtos (sociedad civil y gobierno federal) para su conservación como patrimonio histórico de la nación, declarado como Monumento Histórico por determinación de la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas (INAH, 1972).

Tres años más tarde, en el 2006, la EAMT abrió sus puertas al público. Con el fin de ofrecer algún atractivo a los visitantes del edificio histórico, en colaboración con su patronato, se tomó la decisión de habilitar un pequeño museo de colección particular, que exhibiera, con fotografías, reproducciones gráficas, ilustraciones, videos de producción precaria y algunos objetos de escaso valor histórico, la historia de la Victoria de Tampico (1829). Dicho evento aconteció años antes de la construcción de la EAMT y muestra un acontecimiento histórico, que, si bien es relevante a la Independencia de México y a la ciudad de Tampico, no tiene ninguna relación con el patrimonio industrial portuario en donde hoy se aloja, y no responde a la nostalgia de la vida y cultura portuaria perdida, reclamada por su ciudadanía, como mostraron los resultados de la encuesta realizada.

Dicho estudio a partir de la aplicación de encuestas se derivó de la necesidad de conocer más a los públicos y visitantes de la EAMT en una idea en concordancia con el marco de las propuestas de la museología contemporánea y los nuevos esquemas de gestión estratégica de museos, en los cuales los estudios de públicos son herramientas para la planeación, diseño y evaluación. Dado que esta herramienta es escasamente aplicable al patrimonio inmueble y, menos aún para el patrimonio industrial portuario, se consideró relevante retomarla, aplicarla, así como difundir sus resultados.

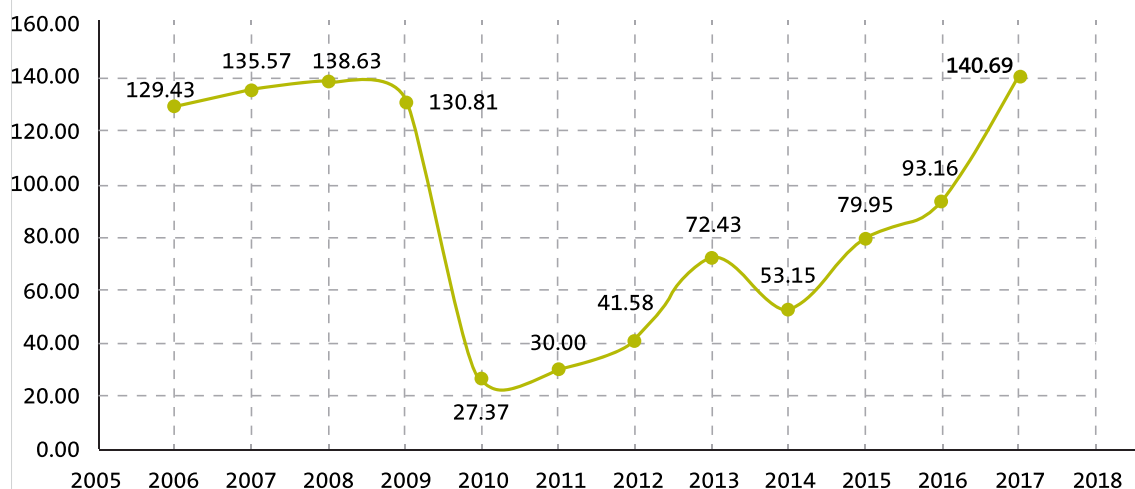
En el presente artículo se reportan el proceso y los resultados de la Encuesta de Públicos (API Tampico, 2015), realizada en una fase piloto, del edificio histórico de la Ex Aduana Marítima de Tampico (EAMT), que explora el universo del patrimonio industrial portuario y descubre el gran interés que tiene la población local y los visitantes en él.

Cierro este apartado comentando que el trabajo que se presenta no ha sido un esfuerzo individual, sino que ha sumado las voluntades y el interés de varias personas que aportaron, no solo su tiempo y esfuerzo, sino también la confianza y el impulso necesario para realizar una investigación extensa, en un tema poco común dentro de la gestión portuaria.⁴

EAMT, la necesidad de un estudio de sus públicos

El pequeño Museo de la Victoria en el interior de la EAMT se encuentra abierto al público hasta la fecha, y quizá su existencia no explica en sí misma la gran afluencia que tiene la Ex Aduana. En el 2015 la API Tampico tuvo el interés de conocer sobre los públicos que la visitan, sus motivaciones, así como sus características e intereses, para indagar acerca de la relación entre sus visitantes y el monumento histórico, así como la valoración que estos le dan al inmueble. Por lo cual, en colaboración con quien esto suscribe, se propuso realizar un estudio de carácter exploratorio, mediante el uso de herramientas cuantitativas del cual se dará cuenta a continuación.

⁴ La Encuesta de Públicos de la EAMT durante el 2015, no hubiera sido posible sin el apoyo y la confianza que me brindó Fernando Gamboa, director general de Fomento y Administración Portuaria de la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante. Asimismo, estoy profundamente agradecida con Claudia Fernández Pecero, gerente de comercialización de API Tampico, por su entusiasmo y pasión en el proyecto y porque su participación fue clave en la aplicación del estudio, así como a su equipo de trabajo, Edith Núñez López y Mónica Zamarripa Schulte. A Teodoro Cantú Cantú, encargado de la dirección general de la API Tampico, por su apoyo durante el periodo de desarrollo de mis prácticas profesionales en el 2015. Al Dr. Jesús Orozco Alfaro, director general de API Tampico (2016-2017) por su autorización para la publicación de los resultados que hoy se comparten, así como por su interés en los mismos. A las alumnas de la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Autónoma de Tampico, Karen Leal Maldonado, Danira Lugo Torres y Karla Peralta Benítez, a quienes también comparto mi agradecimiento por su dedicación al aportar su tiempo y talento como encuestadoras.



▲ Figura 3. Evolución de afluencia de visitantes.
Fuente: API Tampico, enero del 2018.

Propósito de la investigación

La Encuesta de Públicos fue diseñada durante el curso optativo de la Maestría en Museología “Públicos y museos: Técnicas de investigación” en la Escuela Nacional de Conservación, Restauración y Museografía “Manuel del Castillo Negrete” del Instituto Nacional de Antropología e Historia. Dicho trabajo también formó parte de las prácticas profesionales de la maestría en Museología de la autora, en colaboración con la Administración Portuaria Integral de Tampico S. A. (API Tampico)⁵ en el 2015.

La investigación⁶ estuvo orientada a conocer las opiniones y valoraciones que hacen de la EAMT sus públicos y usuarios para, con ello, proponer un esquema de conservación integral y sostenible del inmueble como patrimonio cultural de la nación. Lo anterior, concebido en el marco de una gestión participativa del patrimonio, que

⁵ La hoy Ex Aduana Marítima de Tampico, dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, quedó bajo la responsabilidad de la API Tampico, mediante el título de concesión correspondiente.

⁶ Debido a los resultados preliminares obtenidos del análisis de los reactivos de los dos primeros periodos, se consideró la posibilidad de llevar a mayor detalle su análisis, por lo que de común acuerdo entre la investigadora y el cuerpo docente de la ENCRYM, se decidió que estos se incluyeran en la primera fase de la investigación para obtener el grado de maestría (Suárez, 2018).

ponga en valor el potencial que representa el patrimonio industrial portuario como un espacio socialmente construido, altamente significativo y generador de cultura.

Considero que la identidad se enraíza en la memoria colectiva que atesora el valor y la significación de las costumbres cotidianas ligadas al trabajo y la vida en relación con el mar (Kluckhohn y Strodbeck, 1961; Hall y Soskice, 2001; Warseva, 2011; Brunni, 2011; Gómez, 2014) y que por lo tanto este potencial se debe aprovechar como lo hacen muchos de los museos marítimo-portuarios en otras latitudes del mundo (Suárez, 2017), sin comprometer su rentabilidad y el potencial turístico-comercial como una zona puerto-ciudad.⁷

Periodo del estudio

La aplicación del estudio se planeó para llevarse a cabo durante tres periodos vacacionales consecutivos del año: Semana Santa, verano e invierno del 2015. De esta manera se cubrían diferentes momentos del año con distintos patrones de visita.

Diseño de la Encuesta de Públicos

La encuesta se concibió con una fase piloto de un año de duración, aplicada con un modelo exploratorio no probabilístico, basado en sujetos disponibles⁸ a partir de la aplicación longitudinal de 740 cuestionarios mixtos (369 pre y 371 post), con una duración total de 67 días, durante tres periodos vacacionales consecutivos, en los cuales seis aplicadores encuestaron a los visitantes de la EAMT. Esta encuesta se adaptó a las condicionantes de tiempo, recursos humanos y económicos disponibles.

⁷ El concepto puerto-ciudad se acuñó durante la década de 1970 en los campos de la logística portuaria, el urbanismo y la geografía humana. Se trata de un concepto territorial limítrofe entre el puerto como frente marítimo o fluvial y la ciudad, en el que ocurre “una interfase problemática y controversial entre las funciones portuarias y los bordes del entorno urbano de una ciudad” (Hoyle, 2013), y en el que el puerto “debe convertirse en la fuerza dinámica central y el principio organizador de la ciudad portuaria, y no debe seguir siendo una ‘función oculta’, un simple apéndice” (Reeves, Broeze y McPherson, 1989).

⁸ También conocido como muestreo por conveniencia.

Tabla 1. Distribución de la muestra durante los periodos de aplicación, 2015.

Periodo vacacional	Periodo de aplicación	Días de aplicación	Visitantes durante el periodo	Número de aplicadores	Duración promedio de la encuesta (minutos)	Número de cuestionarios aplicados		Número de cuestionarios aplicados por día		Promedio de cuestionarios aplicados por día por aplicador	
						PRE	POST	PRE	POST	PRE	POST
Semana Santa	Del 28 de marzo al 12 de abril	16	17,052	3	9	199	201	12	13	4	4
Verano	Del 18 de julio al 16 de agosto	30	18,781	2	7	120	120	4	4	2	2
Invierno	Del 15 de diciembre al 5 de enero de 2016	21	7,067	1	7	50	50	2	2	2	2
Total		67	42,900	6	7	369	371	19	19	9	9
						740		38		17	

Se planeó una estrategia integral que consideró los aspectos metodológicos de cada una de las etapas de la investigación que quedaron plasmadas en el documento Protocolo de aplicación de la Encuesta de Públicos de la EAMT (API Tampico, 2015), en el que se incluyó el planteamiento de objetivos y preguntas de investigación, diseño de cuestionarios, definición de número y horarios de aplicadores, capacitación a aplicadores, aplicación de cuestionarios, control durante ese periodo, entrega y resguardo de los datos.

Se diseñaron dos tipos de cuestionarios con preguntas mixtas (cerradas y abiertas): Previo a la visita (pre) y Posterior a la visita (post), que permitieran responder las siguientes preguntas de investigación correspondientes a los cinco temas principales que conformaron las secciones de ambos cuestionarios. Estas secciones estructuraron los 35 reactivos (15 abiertos y 20 cerrados) que formaron parte de cada uno de los cuestionarios.

Tabla 2. Secciones del cuestionario, con sus temas y objetivos.

Sección	Tema	Objetivo
1	Recurrencia de la visita	Identificar la frecuencia de las visitas a la EAMT por parte de sus públicos, así como sus razones
2	Motivaciones e intereses de los visitantes	Conocer las motivaciones e intereses de su público al visitar la EAMT
3	Elementos de decisión para visitar la EAMT y el medio de transporte utilizado	Conocer los medios por los que el público se informó que la EAMT puede visitarse, y conocer el medio de transporte utilizado para llegar a ella
4	Expectativas de la visita y grado de satisfacción de la misma	Conocer lo que esperan al visitar la EAMT (para los cuestionarios Pre) y conocer su opinión al salir de la EAMT (para cuestionarios Post)
5	Perfil sociodemográfico de sus visitantes	Identificar el perfil sociodemográfico de sus visitantes en términos de sexo, edad, nivel de estudios, profesión, lugar de residencia y requerimientos especiales

Subsecuentemente, se planearon las etapas prácticas de la investigación y la solución a las condicionantes de la misma: realizar la aplicación sin recursos económicos para la contratación de encuestadores, ni tampoco para los viáticos de la investigadora, y la duración de la aplicación del estudio en los periodos establecidos.

Tabla 3. Lista de reactivos claves. Encuesta de públicos EAMT, 2015. API Tampico/C. M. Suárez

Reactivo	Cuestionarios	Tipo de reactivo	Pregunta del cuestionario
Primera Sección: Recurrencia de la visita y motivos de la misma			
R1	Pre y post	Cerrado	¿Es tu primera visita al EAMT?
R2	Pre y post	Abierto	¿Cuándo fue tu primera visita?
R3	Pre y post	Cerrado	¿En qué periodo vacacional?
R5	Pre y post	Cerrado	¿En esa visita utilizaste guía?
R6	Pre y post	Abierto	¿Qué te motivó a visitarnos de nuevo?

Segunda Sección: Características actuales de la visita e interés especial de la misma

R7	Pre y post	Cerrado	¿Quiénes te acompañan en tu visita?
R9	Pre y post	Cerrado	¿Qué te motivó a visitarnos hoy?
R13*	Pre y post	Abierto	¿Hay algo en especial que te interese conocer de la EAMT?
R19	Pre	Abierto	¿Hay algo más que te interese conocer de la EAMT?

Tercera Sección: Principales elementos de decisión para visitar la EAMT

R14	Pre y post	Cerrado	¿Cómo supiste que podías visitar el edificio de la EAMT?
-----	------------	---------	--

Cuarta Sección: Expectativas de la visita

R16	Pre	Cerrado	¿Cuál es tu expectativa al visitar la EAMT?
-----	-----	---------	---

Cuarta Sección: Grado de satisfacción de la visita

R16	Post	Cerrado	¿Regresarías a visitarnos?
R17	Post	Abierto	¿Por qué?
R18	Post	Abierto	¿Qué fue lo que más te gustó de tu visita?
R19	Post	Abierto	¿Qué es lo que más te disgustó ?
R20	Post	Abierto	Sugerencias

Quinta Sección: Características sociodemográficas de los públicos

R21	Pre y post	Cerrado	¿Cuál es tu nacionalidad?
R23	Pre y post	Cerrado	¿Cuál es tu lugar de residencia?
R28	Pre y post	Cerrado	¿Cuál fue el medio de transporte que utilizaste para llegar a la EAMT ?
R30	Pre y post	Cerrado	¿Eres mujer u hombre?
R31	Pre y post	Cerrado	¿Cuántos años tienes?
R32	Pre y post	Cerrado	¿Cuál es tu ocupación?
R33	Pre y post	Cerrado	¿Cuál es tu nivel de educación?
R35	Pre y post	Abierto	¿Tienes algún requerimiento de movilidad?



▲ Figura 5. Capacitación vía remota a las aplicadoras de la Encuesta de Públicos, 2015.



▲ Figura 6. Visitantes en la Ex Aduana Marítima de Tampico, 2014.

Notas: R13*: Derivado de la experiencia de la aplicación de las primeras encuestas de públicos durante Semana Santa, la API Tampico solicitó eliminar este reactivo para las encuestas de verano e invierno, por considerar que las personas salían con prisa y se les había hecho muy largo el cuestionario, y además por considerarlo reiterativo con respecto al R17 ¿Por qué regresarías a visitarnos? del cuestionario Post y, al R19 ¿Hay algo más que te interese conocer de la EAMT? del cuestionario Pre, por lo que en las subsecuentes encuestas ya no se incluyó este reactivo.

Los reactivos R24 al R29 no se reportan en este artículo por ser temas asociados con la visita turística a Tampico, no relacionados directamente con la EAMT.

Los reactivos faltantes, se refieren a las respuestas abiertas "Otro" y "No sabe/no contestó" que no incluimos en este cuadro que contiene los principales.

Por ello, se discutieron y tomaron las siguientes decisiones de común acuerdo con funcionarios de API Tampico: la primera, que los aplicadores serían alumnas o alumnos de la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Autónoma de Tampico (UAT), quienes, mediante un convenio con API pudieran realizar su servicio social; la segunda, que la capacitación y el seguimiento al desarrollo del estudio por parte de la investigadora se llevaría a cabo a través de medios remotos de comunicación (WebEx y vía telefónica); y la tercera, que el documento guía Protocolo de aplicación de la Encuesta de Públicos debía ser muy detallado y claro, y debía revisarse puntualmente durante la capacitación con todos los participantes del muestreo para resolver las dudas.

La Encuesta de Públicos, su análisis y los resultados

Para el análisis de la encuesta se realizó la captura de los 35 reactivos para cada uno de los 740 cuestionarios en dos matrices de datos (una pre visita y otra post visita), mediante un cuadro analítico binario en archivos Excel (xlsx) que permitieron ordenar y sistematizar los 25,900 datos recopilados durante las tres muestras de la encuesta.

El análisis de los reactivos cerrados se realizó a partir de porcentajes cuantitativos (pre y post diferenciados) de las respuestas de los participantes. Los reactivos abiertos (texto libre) en los que los visitantes proporcionaron más de una respuesta y con sus



▲ Figura 7. Aplicación de la Encuesta de Públicos, 2015.
Fotografía: © Constanza Suárez.

“ Los resultados de la Encuesta de Públicos resultaron relevantes, aunque no concluyentes, toda vez que se trata de una fase piloto; sin embargo, aportan muchos elementos para prefigurar la relación de sus públicos con un tipo específico de patrimonio cultural que es el patrimonio industrial portuario. ”



▲ Figura 8. Visitantes y actividad portuaria sobre el río Pánuco desde terraza sur de la EAMT.
Fotografía: © Constanza Suárez.

propias palabras (reactivos R6 pre, R13 pre y R17 post), se analizaron mediante seis categorías representativas del universo de significados con unidades de sentido que permitieron, posteriormente, un análisis binario (motivos e intereses estéticos, históricos, científicos, económicos, sociales y afectivos) como se verá más adelante en el apartado de resultados de la encuesta.

Derivado del carácter exploratorio de esta investigación, se han hecho aproximaciones diversas al análisis de datos, utilizando diferentes combinaciones entre reactivos cerrados y abiertos. Una vez realizados estos análisis, se consideró necesario segmentar la muestra en subgrupos dependiendo el lugar de residencia de los encuestados,⁹ y con ello observar las variaciones en la relación entre los visitantes y el monumento,¹⁰ lo que nos permitió generar subconjuntos de análisis que apoyaran la interpretación de los reactivos abiertos.

Asimismo los reactivos cerrados (como, por ejemplo, edad, nivel de estudios y ocupación) en combinación con los abiertos (R6, R13, R17), posibilitaron la interpretación en profundidad y la comprensión a detalle de las secciones de la encuesta. Para el caso del reactivo post R18, relativo a lo que los visitantes consideran como más significativo de su visita, se generó un análisis de acuerdo con las siguientes categorías: paisaje/puerto/río/barcos; edificio/arquitectura; objetos particulares; historia/guías; y Museo de la Victoria, combinado con los reactivos cerrados de lugar de residencia.

Por otra parte, y para los reactivos del muestreo post (R19 y R20) relacionados con lo que más les disgustó y las sugerencias, estos se agruparon en temas específicos como equipamiento, servicios, museología, conservación, mantenimiento y limpieza, y otros, sin ninguna combinación con reactivos cerrados.

⁹ Peter Howard (2003: 102) hace una reflexión muy interesante sobre los diversos y variados intereses y motivaciones que las personas que están dispuestas a gastar su tiempo, dinero y esfuerzo en el patrimonio histórico o cultural, tienen y quieren de él, dependiendo su cercanía con el monumento.

¹⁰ Aquí consideramos el concepto de “monumento” según la idea de Alöis Riegl (1903), identificado como materia y símbolo, con la capacidad de generar discursos sobre la realidad con visos de adquirir cartas de naturaleza.

Los resultados de la Encuesta de Públicos resultaron relevantes, aunque no concluyentes, toda vez que se trata de una fase piloto; sin embargo, aportan muchos elementos para prefigurar la relación de sus públicos con un tipo específico de patrimonio cultural que es el patrimonio industrial portuario.

A continuación, se desglosan algunos de los principales rubros de la encuesta y los resultados obtenidos.

Motivos de la visita

El principal motivo de visita resultó ser por “diversión o entretenimiento”, seguido de “conocer el edificio” y, en tercer lugar, por “aprender”.

Lugar de residencia de los visitantes

La mayoría de los participantes resultó tener un lugar de residencia fuera del área conurbada de Tampico, especialmente en ciudades de la región (ciudades en el resto del estado de Tamaulipas y estados colindantes como Nuevo León, San Luis Potosí y el norte del estado de Veracruz) y realizó la visita en compañía de familiares y amigos.

Principal elemento de decisión

La mayoría de los participantes indicaron que tomaron la decisión de visitar la EAMT, en primer lugar, por “recomendación”, en segundo lugar, por haber leído de esta en un “folleto” y en tercer lugar por “otros” motivos, refiriéndose a redes sociales, o a que ya tenían conocimiento de la existencia del lugar o porque iban caminando y vieron el edificio y les llamó la atención.

Recurrencia en la visita

Una quinta parte del total de la muestra indicó que esta era la segunda vez que visitaban el edificio, refiriendo que el principal motivo de recurrencia fue por motivos

afectivos, es decir, aquellos motivos relacionados con “pasear con la familia”, “el recuerdo” y “la nostalgia”.

Intereses y expectativas

Los reactivos abiertos R13 (pre y post) y el cerrado R16 (pre), nos orientaron en cuanto al interés o expectativa que tienen los públicos sobre la EAMT. El interés científico fue el más significativo, es decir, aquellos intereses en el conocimiento marítimo-portuario (los barcos, los muelles, la infraestructura, la importancia del puerto de Tampico) y la arquitectura del edificio (construcción, materiales, funcionamiento).

El segundo lugar fue el interés histórico, pero siempre asociado con la identificación de la EAMT como un elemento del patrimonio industrial portuario al tener curiosidad sobre temas como el movimiento portuario, su valor como monumento, la evolución de la tecnología marítima, la economía marítima y portuaria, Porfirio Díaz y el desarrollo del puerto.

Este interés por la EAMT como representación del patrimonio histórico industrial portuario se refuerza con las respuestas al reactivo cerrado R16 (pre) que contempló 12 opciones, entre las cuales —de mayor a menor— se obtuvieron los siguientes resultados: la primera expectativa es “conocer el edificio histórico”; la segunda “conocer el puerto”; la tercera “conocer el río Pánuco”; la cuarta la “historia marítimo-portuaria”; la quinta “conocer la historia de la ciudad de Tampico”; y en último lugar de las doce opciones “visitar el Museo de la Victoria”.

Es importante destacar que si bien lo que consideramos como interés sobre el conocimiento marítimo-portuario en el análisis del reactivo abierto R13, no se confirma con los resultados del reactivo R16 pre, por lo que se puede interpretar que el interés científico-cultural se impone al interés histórico sobre el tema marítimo-portuario, o también, otra posible lectura sería que su interés está directamente orientado al conocimiento del puerto y su cultura actualizada, más que a su historia.

Grado de satisfacción de la visita

Por otra parte, los resultados de los reactivos R16 y R17 post, nos indican que casi la totalidad de los participantes regresaría a visitar la EAMT, principalmente por razones estéticas, como son el paisaje portuario, el edificio, el recorrido; le siguen los motivos históricos y científicos, como son conocer los barcos, el puerto, la historia y la arquitectura del edificio y de Tampico; y en tercer lugar está el motivo afectivo, como es compartir la experiencia con familiares y amigos.

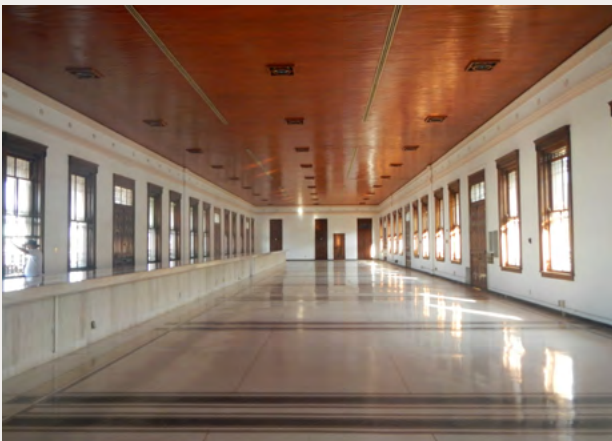
Sin embargo, cuando analizamos los resultados segmentando a los encuestados por origen, los visitantes locales indicaron que después de los motivos estéticos (que coinciden con el análisis global), los motivos científicos sobresalen de los históricos; mientras que, para los visitantes foráneos, es a la inversa.

Lo más significativo de la visita

Es notable que la mayoría indicó que la historia del edificio contada por los guías fue lo que más les agradó; en segundo lugar, está la arquitectura de la EAMT; en tercer lugar, el paisaje portuario; en cuarto lugar, algunos objetos específicos como la bodega, el escudo en mosaico; y, por último, el Museo de la Victoria.

Áreas de mejora: lo que más disgustó y sugerencias

Paradójicamente con los resultados más significativos, lo que más les disgustó, y donde hubo más sugerencias, fue en el campo museológico, específicamente sobre la organización de los recorridos guiados, el orden en ellos, el tamaño de los grupos, su duración, así como temas obvios como la falta de objetos para ver dentro del edificio, áreas vacías, falta de cédulas bilingües, así como el tamaño y la colección del Museo de la Victoria; en segundo lugar, nos encontramos con asuntos relacionados con la deficiencia de servicios al público como baños, alimentos y bebidas, y asientos para la espera de los recorridos guiados; en tercer lugar, el mantenimiento y la limpieza del lugar; en quinto lugar, la falta de aire acondicionado,



▲ Figura 9. Arriba izquierda: Escalera principal de la Ex Aduana Marítima, 2015. En medio izquierda: Escudo Nacional en Mosaico, 2015. Abajo izquierda: Salón principal con la bodega de la aduana al fondo, 2014. Derecha: Maqueta del Monumento a la Victoria de Tampico, Museo de la Victoria, 2014. Fotografías: © Constanza Suárez.

así como la falta de accesibilidad al río, la ausencia de barcos y la falta de planeación para la accesibilidad universal.

Perfil sociodemográfico de los participantes

Los resultados del análisis de los reactivos cerrados R12 a R35, nos indican que la EAMT es visitada principalmente por turismo nacional, y en un muy pequeño porcentaje por extranjero (Japón, Estados Unidos, Colombia y Brasil).

La mayoría de los participantes son visitantes regionales foráneos para los periodos vacacionales de semana santa y verano (62 y 68%, respectivamente), mientras que durante el invierno representó 38%, es decir, viven fuera del área conurbada de Tampico, principalmente en las ciudades de la región huasteca, y forman parte del turismo carretero que vacaciona en Tampico y las playas de Miramar en Ciudad Madero.

Asimismo, los resultados nos orientan a pensar que la mayoría fueron jefes de familia (hombres y mujeres) entre los 21 y 46 años, y son empleados de una empresa (para el caso de los varones) o trabajan en el hogar (para el caso de las mujeres). Más de la mitad tienen nivel de estudios de licenciatura y preparatoria.

Conclusiones

La aplicación de estudios de públicos como herramienta para la gestión del patrimonio, nos permitió identificar resultados claves para su planeación en el marco de un modelo de gestión participativa en la que los usuarios tienen voz para expresar la valoración y significación que tiene el patrimonio industrial portuario para ellos.

Estos resultados nos muestran el interés de los visitantes por acceder al conocimiento de la cultura marítimo-portuaria a través de su visita a la EAMT (R13 pre y post y R16 pre), y que la totalidad de encuestados tendría interés en regresar a visitarla (R16 y R17 post), principalmente por razones estéticas.

Por otra parte, los visitantes que regresaron a visitarla lo hicieron por motivos afectivos (R6), haciendo referencia a vivir la experiencia de visitar la EAMT y, también, hacen referencia clara del recuerdo y la nostalgia por otros tiempos, cuando la actividad portuaria y la ciudad convivían abiertamente, como lo narra la historia contada por los guías.

La visita a la EAMT se transforma en la única posibilidad para acercarse al paisaje portuario, ya sea para rescatar la memoria colectiva en el caso del visitante local, ya sea como espectáculo y relatoría para los visitantes foráneos que buscan un atractivo durante sus vacaciones.

Independientemente de la decisión de los públicos meta con los cuales se trabajen los lineamientos museológicos y del aprovechamiento de la superficie total del edificio, lo cierto es que se identifica la necesidad de destinar un espacio abierto al público que refuerce la experiencia significativa para sus visitantes con elementos que le permitan interpretar y disfrutar, a modo de proscenio, lo que la EAMT posibilita: a saber, el acercamiento a la vida y a la cultura marítimo portuaria.

Asimismo, hace falta la habilitación de servicios y equipamientos adecuados para recibir al público (como baños, venta de alimentos y bebidas, casilleros y salas de espera, tienda de suvenires y estacionamiento) que deberán generar recursos para el mantenimiento y limpieza del monumento, así como considerar la accesibilidad universal necesaria para que personas con discapacidad puedan disfrutarlo.

Por último, continuar con la aplicación de estudios de públicos dirigidos a la población local, con el objeto de profundizar y tener una visión más puntual en la valoración del puerto como referente de la memoria colectiva de la ciudad de Tampico.

Referencias

- Administración Portuaria Integral de Tampico (2015). *Encuesta de Públicos Semana Santa-Pascua. Verano e invierno*. Tampico: Archivo Institucional.
- Administración Portuaria Integral de Tampico (2017). *Reporte de afluencia de visitantes*. Tampico: Archivo Institucional.
- Bruni, F. (2011). Elementi per una geografia del paesaggio e del territori portuale, *Portus Plus 1*, RETE.
- Gómez, P. (2013). Infraestructura y patrimonio. Estrategias para la puesta en valor de las ciudades portuarias. *Estudios sobre conservación, restauración y museología*. Vol. I (6-13). Recuperado de <http://www.publicaciones-encrym.org>.
- Hall, P.A. y D. Soskice (2001). *Varieties of Capitalism: The Foundations of Comparative*. Oxford: Advantage.
- Howard, P. (2003). *Heritage: Management, Interpretation and Identity*. Londres: Continuum.
- Hoyle, B. S. (2000). Global and local change on the port-city waterfront, *The Geographical Review*, 90 (3), pp. 395-417.
- Kluckhohn, C. y F. Strodbeck (1961). *Variations in value orientations*. Evanston, IL: Row, Peterson.
- Reeves, P., F. Broeze y K. McPherson (1989). *Studying the asian port city. Brides of the Sea: Port Cities of Asia from the Sixteenth to Twentieth Centuries*. Frank Broeze. Kensington: Australia, University of New South Wales Press.
- Riegl, A. (2008). *El culto moderno de los monumentos*. Madrid: Visor (La Balsa de Medusa).
- Rodríguez, F. y A. Sabido. (2007). "Museo del Fuerte de San Juan de Ulúa, Sondeo de sus públicos", México: Instituto Nacional de Antropología e Historia. Recuperado de <http://www.estudiosdepublico.inah.gob.mx/estudios/2004-2007/museo-del-fuerte-de-san-juan-de-ulua>.

Suárez, C. M. (en elaboración). *Análisis del proceso de patrimonialización y potencial musealización de la Ex Aduana Marítima de Tampico: exploraciones para una conservación sostenible del patrimonio industrial portuario de México* (tesis de maestría). México:INAH-ENCRyM.

Warseva, G. (2011). The role of local culture in the transformation of the port-city. *RETE. Portus Plus*, pp. 1-13.