

Tejiendo vínculos con el patrimonio: experiencias educativas participativas en un museo en transformación

Weaving Connections with Heritage: Participatory Educational Practices in a Transforming Museum

Aina Ferrero Horrach¹

¹ Universidad de las Islas Baleares

Resumen

Este artículo analiza el papel de la educación patrimonial en la transformación del Museo del Calzado y de la Industria de Inca (Mallorca), a partir de una investigación empírica (2017-2023). El objetivo fue evaluar el impacto de prácticas educativas inclusivas en la apropiación simbólica del museo y proponer un modelo de transformación museológica extrapolable. La metodología adoptó un diseño mixto basado en investigación-acción y en una evaluación continua en cuatro fases. Los resultados muestran una reversión de la desafección ciudadana: el conocimiento local subió del 49,3 % al 70,2 %, la valoración media pasó de 4,93 a 6,34 sobre 7, y aumentaron tanto la permanencia como la diversidad de edades del público. En conclusión, la educación patrimonial crítica y participativa actúa como catalizador de transformación museológica, consolidando a los museos locales como espacios de mediación social y apropiación simbólica del patrimonio.

Palabras clave: educación patrimonial, museología crítica, sociomuseología, participación comunitaria, transformación institucional, museos locales, metodologías mixtas.

Abstract

This article examines the role of heritage education in the transformation of the Footwear and Industry Museum of Inca (Mallorca), based on empirical research (2017–2023). The aim was to assess the impact of inclusive educational practices on the symbolic appropriation of the museum and to propose a transferable model of institutional change. The methodology followed a mixed design grounded in action research and a four-phase continuous evaluation. Results indicate a reversal of civic disengagement: local awareness rose from 49.3% to 70.2%, average visitor rating increased from 4.93 to 6.34 out of 7, and both visit duration and audience age diversity expanded. In conclusion, heritage education conceived from a critical and participatory perspective acts as a catalyst for museological transformation, positioning local museums as spaces of social mediation and symbolic appropriation of heritage.

Key words: heritage education, critical museology, sociomuseology, community participation, institutional transformation, local museums, mixed methods.

* Autor de correspondencia/corresponding author: Ferrero Horrach, Aina, ana.ferrero@uib.cat, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1547-3321>

Ferrero Horrach, A. (2025). Tejiendo vínculos con el patrimonio: experiencias educativas participativas en un museo en transformación. *Clio. History and History teaching*, 51. DOI: https://doi.org/10.26754/ojs_clio/clio.20255111927 - / Recibido 30-05-2025 / Aceptado 12-12-2025

1. Introducción

Desde su consolidación como instituciones culturales en el siglo XIX, los museos han sido definidos tradicionalmente como espacios de conservación, investigación y difusión del patrimonio, asociados a valores como la universalidad, la autoridad científica y la educación ilustrada. Frecuentemente han sido percibidos como lugares fríos y sacralizados, equiparados a templos religiosos (Falk & Dierking, 1992; Pérez Santos, 2000).

Sin embargo, en las últimas décadas, este modelo ha entrado en crisis por su desconexión con las realidades sociales contemporáneas, su lenguaje excluyente, su estructura jerárquica, su elitismo y su escasa capacidad para responder a las necesidades y demandas de públicos diversos (Gurian, 2006). Autores como Rico (2003) han hablado de la necesidad de una “estrategia de supervivencia” institucional basada en la reformulación integral de los principios museológicos hacia propuestas eminentemente más sociales, mientras que Weil (2007) ha llegado a calificar este proceso de cambio como una auténtica “revolución”. Esta reconfiguración del museo no afecta solo a sus formas de gestión o comunicación, sino a su misma definición, funciones y razón de ser. Esta reconfiguración del museo se viene gestando desde hace décadas a partir de enfoques críticos que lo conciben como una estructura social y simbólica en negociación con su contexto (Hernández, 2012; Pereira, 2012). Este proceso cristaliza en la definición aprobada por el International Council of Museums en 2022, que enfatiza el carácter participativo y transparente del museo y su colaboración con y para comunidades diversas (ICOM, 2022). En consecuencia, el museo deja de entenderse como un mero contenedor de objetos para afirmarse como un agente relacional que media significados, vínculos y experiencias.

Este desplazamiento hacia un museo más crítico, relacional y socialmente responsable conecta con los debates actuales que subrayan la necesidad de revisar sus lógicas de autoridad, repensar sus prácticas y situarse en diálogo con narrativas subalternas y comunidades históricamente invisibilizadas (Coffee, 2023), así como con los análisis recientes que muestran cómo los museos se convierten en escenarios de conflicto político y de creciente exigencia de responsabilidad pública y transparencia institucional (Pittas, 2023).

En respuesta a este proceso de cuestionamiento y reformulación del rol del museo, han surgido corrientes teóricas que proponen nuevas formas de entender su función social. La Museología Crítica, surgida a mediados de los años setenta, supuso una ruptura con el modelo tradicional del museo como institución neutral, transmisora de un saber único y autorizado. A partir de sus planteamientos, y profundizando en su dimensión social y comunitaria, emerge a finales del siglo XX la Sociomuseología, entendida como una evolución natural de este enfoque crítico. Ambas corrientes comparten una concepción crítica y participativa de la construcción del conocimiento y promueven el museo como

espacio de diálogo, co-creación y transformación social (Clifford, 1999; Morales, 2008; Pereira, 2012).

Desde estas perspectivas, se reivindica un museo relacional y abierto a la diversidad, capaz de generar significado desde la experiencia situada y el compromiso con los territorios (Chagas, 2007; Navajas & González, 2018).

Este cambio de paradigma implica un desplazamiento conceptual: del museo como templo del saber al museo como foro (Cameron, 1970; Dujovne, 1995); de la colección como centro a la comunidad como protagonista; del visitante-espectador al sujeto activo que interpreta, aporta y transforma (Samis & Michaelson, 2017; Simon, 2010; Watson, 2007). En este tránsito, la educación patrimonial aparece como un puente entre institución y ciudadanía, y como motor fundamental de redefinición museológica. Este enfoque sitúa la dimensión educativa no como un complemento, sino como una clave estructural del museo contemporáneo.

1.1 El caso del Museo del Calzado y de la Industria de Inca: contexto y problematización

En este contexto, el Museo del Calzado constituye un caso especialmente revelador para analizar cómo los principios de la Museología Crítica y la Sociomuseología pueden desarrollarse en instituciones locales a partir de la educación patrimonial.

Aunque la creación de un museo dedicado al calzado en Inca había sido una aspiración largamente debatida y sostenida por su profunda vinculación con una industria de tradición centenaria, su inauguración en 2010 se produjo en un momento especialmente delicado: con el sector en plena crisis, tras el cierre de numerosas fábricas y la pérdida masiva de empleo. Lejos de percibirse como una oportunidad de revitalización, el museo fue interpretado por parte de la comunidad como un gesto tardío y nostálgico, una suerte de cenotafio erigido en honor a una industria moribunda que aún luchaba por sobrevivir. La exposición inicial fue criticada por su pobreza expositiva, la falta de atractivo en los contenidos y, sobre todo, por la escasa conexión con la ciudadanía: muchos sectores consideraron que el museo no respondía a una demanda social real y que su apertura carecía de sentido en aquel contexto de declive económico e identitario.

La investigación empírica llevada a cabo entre 2017 y 2023 permitió documentar el tránsito de este museo desde una concepción tradicional, jerárquica y unidireccional, centrada en la conservación y exhibición de objetos, hacia un modelo más inclusivo, participativo y vinculado a su entorno social. El estudio, basado en metodologías mixtas, se centró en evaluar el impacto de acciones educativas dirigidas a públicos diversos — centros escolares, familias, personas mayores, colectivos intergeneracionales y ciudadanía general— en el proceso de apropiación simbólica del museo. Los resultados evidencian que la educación patrimonial, cuando se concibe como práctica situada, crítica y transformadora, no solo potencia el aprendizaje, sino que fomenta la implicación comunitaria y cataliza un cambio estructural en el rol social y cultural de la institución.

Lejos de ser una experiencia aislada, esta trayectoria pone de manifiesto el potencial de los museos locales para reconfigurar su legitimidad social desde el territorio, mediante propuestas educativas coherentes con los valores de la participación, la memoria colectiva y la transformación compartida. A partir de esta experiencia, se plantea además una propuesta metodológica extrapolable a otros contextos museísticos que enfrentan retos de desconexión, estancamiento institucional o pérdida de relevancia social.

El proyecto “Un objeto, tres visiones: museo virtual de integración”, desarrollado en el marco de esta experiencia, ejemplifica esta visión participativa y relacional del museo. Basado en el trabajo con grupos intergeneracionales e interculturales, permitió construir relatos corales desde los objetos y vincular emocionalmente a los participantes con la institución. Esta práctica de mediación afectiva consolidó al museo como espacio de representación, diálogo y resignificación compartida.

1.2. Educación patrimonial: potencial transformador y conexión con la participación social

La educación patrimonial ha evolucionado desde un enfoque tradicional, centrado en la transmisión unidireccional de conocimientos sobre los bienes culturales, hacia una concepción crítica y participativa que la vincula estrechamente con la ciudadanía y la transformación social (Asensio, 2000; Rosas, 2009). Este giro responde a la necesidad de revisar no solo los contenidos educativos, sino también los modos de relación entre las instituciones patrimoniales y la comunidad.

La educación patrimonial no debe entenderse como un instrumento subordinado a la lógica expositiva del museo, sino como una práctica cultural que articula dimensiones cognitivas, afectivas y participativas. Siguiendo a Fontal (2003), su potencial radica en la capacidad de activar procesos de significación colectiva, permitiendo que las personas establezcan vínculos personales y sociales con el patrimonio. En este sentido, no se trata únicamente de aprender “sobre” el patrimonio, sino de aprender “con” y “a partir de” él.

Desde esta perspectiva, la educación patrimonial se alinea con las corrientes de la museología crítica vinculadas a la pedagogía crítica, al cuestionar el dirigismo educativo y fomentar dinámicas horizontales de diálogo, escucha activa y participación (Morales & Camarena, 2009). En lugar de reproducir estructuras jerárquicas, busca generar experiencias transformadoras que reconozcan la diversidad de saberes, biografías y formas de habitar el patrimonio (Chagas, 2007). Se parte de la idea de que el conocimiento ya no se construye de manera unilateral y jerárquica desde el museo como institución que ostenta el poder, sino que se establece una relación más horizontal con el público (Navajas, 2012), en la que se tienen en cuenta las voces internas y externas a la institución (O'Neill en Samis & Michaelson, 2017).

En este marco, la educación patrimonial se convierte en una estrategia clave para responder a los desafíos actuales del museo. Permite repensar sus funciones, ampliar su base social, diversificar los lenguajes y dispositivos de mediación, e incorporar nuevas formas de interpretación del pasado. La participación deja de ser un objetivo añadido para convertirse en una lógica estructural, donde las acciones educativas funcionan como mediadoras entre el patrimonio y la comunidad (Simon, 2010).

1.3. Museos locales como espacios privilegiados para la innovación educativa participativa

Los museos locales constituyen un terreno especialmente propicio para el desarrollo de propuestas críticas de educación patrimonial, entendida como una práctica cultural situada, sensible al contexto y a las memorias colectivas. Frente a los grandes museos, muchas veces condicionados por inercias institucionales o exigencias globales, los museos de escala local operan desde una mayor cercanía física, simbólica y relacional, lo que favorece la construcción de vínculos significativos con la comunidad y con el territorio.

Su modo de funcionamiento —basado en la colaboración, el enraizamiento territorial, la escucha activa y la función social— guarda una profunda sintonía con los principios de la Sociomuseología, hasta el punto de poder considerarse no solo espacios afines, sino también antecedentes prácticos de esta corriente (Gómez, 2006). En ellos, la mediación cultural se transforma en una herramienta de participación y empoderamiento colectivo, que permite cuestionar las lógicas hegemónicas de transmisión del saber y activar procesos de reapropiación simbólica desde las comunidades.

La proximidad de estos museos con el territorio permite la implementación de prácticas educativas participativas, adaptadas a los contextos locales y con un alto potencial de transformación social. Lejos de ser una debilidad, su escala reducida y su vínculo con lo cotidiano se revelan como una ventaja estratégica para su supervivencia, ya que refuerzan su significancia contemporánea al posicionarse al servicio directo de la comunidad (Chagas, 2007; Hernández, 2012; Navajas & González, 2018; Pereira Leite, 2012; Rivière, 1985; Varine-Bohan, 1991). Esta cercanía facilita procesos de apropiación simbólica, favorece la consolidación institucional y promueve modelos sostenibles de gestión y participación.

Como destacan Prat y Cánovas (2011), la articulación entre este tipo de museos, el patrimonio industrial, las costumbres y la vida cotidiana permite desplegar acciones que conectan con la realidad de los públicos, promueven su participación y revalorizan el entorno a través del conocimiento compartido. Chagas (2007) aboga por la multiplicación de museos locales de participación colectiva, precisamente por su potencial para operar como espacios no especializados, abiertos a formas alternativas de construir memoria y patrimonio desde abajo. En esta misma línea, Ramos y Medina (2006) subrayan su papel en procesos de regeneración social y económica, especialmente en zonas afectadas por la desindustrialización, donde estos museos

pueden contribuir a restablecer la autoestima colectiva y fomentar el empoderamiento local. Santacana y Llonch (2008) los describen como “la Cenicienta de la cultura”, una metáfora que, a pesar de señalar su situación de desventaja dentro del sistema cultural, pone en valor sus posibilidades reales en el marco de las museologías críticas y participativas.

Sin embargo, no todos los enfoques coinciden en valorar positivamente el vínculo territorial de los museos locales. Algunos autores ajenos al campo museológico han interpretado esta característica como una limitación, considerándola un obstáculo para su adaptación al contexto digital o una señal de anclaje en modelos obsoletos (Sospedra, 2006). Esta mirada refleja una visión reduccionista que ignora el potencial crítico y transformador que encierra la territorialidad cuando se vincula a procesos de participación, memoria colectiva y construcción social del conocimiento.

A este escaso reconocimiento simbólico se suma una invisibilización normativa. En el contexto español, la legislación vigente no contempla una categoría específica de “museo local”, y los museos municipales —la tipología más cercana— no abarcan la diversidad de orígenes, modelos de gestión y grados de vinculación comunitaria que caracterizan a estas instituciones. Como advierten Santacana y Llonch (2008), lo único que comparten en muchos casos es la precariedad de sus recursos, una condición estructural que limita su visibilidad y sostenibilidad.

En este contexto de crisis de legitimidad de las instituciones culturales tradicionales, los museos locales emergen como espacios capaces de ensayar nuevas formas de relación entre patrimonio, territorio y ciudadanía. Su escala humana, su permeabilidad a los saberes comunitarios y su apuesta por procesos educativos transformadores no solo les otorgan valor en sí mismos, sino que los sitúan como referentes de una museología en evolución, más horizontal, situada y socialmente comprometida.

La trayectoria del Museo del Calzado y de la Industria de Inca permite observar con especial claridad las tensiones y oportunidades que atraviesan a muchos museos locales en su intento por reinventarse como espacios de participación y transformación social. Su caso resulta especialmente significativo por el contraste entre sus orígenes institucionales —marcados por una lógica expositiva convencional y escasa participación del entorno— y el proceso posterior de redefinición comunitaria a través de la educación patrimonial.

1.4. Objetivos de la investigación

Este artículo deriva de la tesis doctoral de Ana Francisca Ferrero Horrach, defendida en la Universidad de las Islas Baleares en 2023 y titulada *Una nueva concepción del Museo del Calzado de Inca (Mallorca): su transformación desde los estudios de público y la participación comunitaria*. El texto completo de la investigación se encuentra depositado en dicha institución universitaria.

La investigación tuvo como objetivo general evaluar el proceso de transformación del Museo del Calzado y de la Industria de Inca, desde un modelo de raíz decimonónica centrado en la colección hacia una institución con voluntad social y comunitaria, documentando los cambios producidos en su relación con la ciudadanía entre 2017 y 2023.

En el marco de este objetivo amplio, el presente artículo se centra específicamente en analizar el papel estratégico de la educación patrimonial y de los estudios de público como ejes estructurantes de dicha transformación, tomando como caso representativo el proyecto *Un objeto, tres visiones: museo virtual de integración*.

Los objetivos específicos son:

1. Evaluar el impacto de prácticas educativas inclusivas en los procesos de apropiación simbólica del museo.
2. Analizar el papel de los estudios de público como herramienta estructurante de la transformación museológica.
3. Proponer un modelo operativo y extrapolable de transformación institucional alineado con la Museología Crítica y la Sociomuseología.

2. Metodología

La investigación adoptó un diseño metodológico mixto (cuantitativo-cualitativo), desarrollado entre 2017 y 2023 en el Museo del Calzado y de la Industria de Inca (Mallorca), en el marco de un proceso de transformación institucional. Se fundamentó en los principios de la investigación-acción (Huberman & Miles, 2000; León & Montero, 2001), en diálogo con la Museología Crítica (Clifford, 1999; Pérez, 2000) y la Sociomuseología (Chagas, 2007; Pereira, 2012), que conciben el museo como agente social activo, con funciones de escucha, mediación y transformación comunitaria.

El estudio se apoyó metodológicamente en los estudios de público, entendidos no solo como herramienta diagnóstica, sino como proceso estructurante del cambio museológico (Asensio, 2000; Falk & Dierking, 2013; Pérez Santos, 2013). Esta concepción participativa encuentra inspiración directa en referentes como Nina Simon (2010), quien propone modelos de museos centrados en las personas y contruidos desde la colaboración con sus comunidades.

Desde un enfoque inductivo y exploratorio, se emplearon técnicas como encuestas, entrevistas, *focus groups*, observaciones participantes, registros fotográficos, diarios de campo y análisis documental. El uso de la *Grounded Theory* (Glaser & Strauss, 1967) y de herramientas de la fenomenología se aplicó para organizar y codificar la información cualitativa, identificando patrones emergentes en los datos.

La investigación se articuló desde el principio como un proceso transversal e integrado. El contexto institucional de cambio en el que se desarrolló permitió aplicar una lógica de experimentación continua, integrando progresivamente los hallazgos al proceso de redefinición museológica. Esta confluencia entre praxis e investigación hizo posible una evaluación sostenida, flexible y adaptativa.

La participación comunitaria estuvo presente en todas las fases, no solo como objeto de estudio sino como sujeto activo del cambio. En total, se implicaron agentes diversos: ciudadanía general, personas mayores, familias, migrantes, docentes, alumnado y profesionales técnicos. Los criterios de selección de participantes se adecuaron a cada momento: aleatoriedad en los instrumentos cuantitativos; muestreo intencional y por conveniencia en las dinámicas cualitativas y proyectos educativos.

2.1 Evaluación continua y participativa

Se diseñó un sistema de evaluación distribuido en cuatro fases (Pérez Castellanos, 2016), concebidas no de manera lineal, sino como un ciclo de retroalimentación.

Evaluación previa: diagnóstico inicial mediante encuestas, sondeos telefónicos y *focus groups*, que permitió identificar barreras simbólicas, falta de vínculo emocional y patrones de desafección ciudadana.

Evaluación formativa: acompañó el rediseño museológico. Se testaron prototipos y se realizaron entrevistas, observaciones y dinámicas participativas con diversos colectivos.

Evaluación correctiva: tras la reapertura del museo en 2018, se analizaron las experiencias de visita mediante cuestionarios y nuevos *focus groups*, lo que permitió hacer ajustes en contenidos y mediaciones.

Evaluación sumativa: extendida hasta 2022, midió los efectos de la transformación en percepción institucional, apropiación simbólica y fidelización de públicos, a través de análisis comparados y seguimiento de indicadores. En conjunto, esta combinación de evaluaciones tuvo como objetivo garantizar un seguimiento continuo y participativo del proceso de cambio museológico, permitiendo integrar aprendizajes en cada fase y valorar de manera global el impacto de la transformación en la institución y en su comunidad.

2.2 Acción educativa significativa: *Un objeto, tres visiones: museo virtual de integración*.

Entre las distintas acciones desarrolladas durante este periodo, destaca el proyecto *Un objeto, tres visiones: museo virtual de integración* (2021), concebido como una experiencia de educación patrimonial participativa orientada a la construcción colectiva de relatos desde la comunidad. La propuesta consistió en la formación de grupos intergeneracionales e interculturales compuestos por tres personas: un antiguo trabajador o trabajadora del calzado, un joven del municipio y una persona migrada (figura 1). Esta configuración respondía al doble objetivo de representar, a pequeña

escala, la diversidad social de Inca y de fomentar el diálogo entre generaciones con vínculos distintos hacia el patrimonio local.

Cada grupo eligió libremente un objeto significativo vinculado al mundo del calzado, en torno al cual construyó una narrativa coral registrada mediante videollamada (figura 2), dadas las limitaciones del contexto sanitario. Las historias resultantes fueron editadas y difundidas a través de una exposición híbrida -presencial y virtual, acompañada de procesos de catalogación colaborativa y propuestas pedagógicas asociadas.



Fig. 1. Reunión grupal en la que los miembros jóvenes del grupo enseñan a utilizar el programa Zoom a los más mayores. Fuente. Fotografía de la autora, 2021.



Fig. 2 Momento de una conversación on-line a tres. Fuente. Fotografía de la autora, 2021.



Fig. 3. Grupo de 3 posando en la exposición temporal delante del objeto que ha estructurado sus conversaciones. Fuente. Fotografía de la autora, 2021.

2.3 Consideraciones éticas

El estudio se desarrolló según el Código de Buenas Prácticas de la Escuela de Doctorado y el Código de Integridad en la Investigación de la Universidad de referencia. Todos los participantes dieron su consentimiento verbal, se respetó su derecho a retirarse en cualquier momento y se garantizó la confidencialidad y el uso ético de los datos.

3. Resultados

3.1. Resultados del estudio de público y del proceso participativo

Los resultados del estudio de público se presentan siguiendo las cuatro fases de evaluación descritas en la metodología (previa, formativa, correctiva y sumativa), lo que permite observar de manera progresiva la evolución de la relación entre el museo y su comunidad. Este enfoque hizo posible captar tanto la experiencia objetiva de los visitantes como sus percepciones subjetivas, actitudes y vínculos emocionales con la institución.

Evaluación previa (2017-2018)

En esta primera fase, los resultados revelaron una desconexión significativa entre el museo y la ciudadanía. Seis de cada diez encuestados en el sondeo a pie de calle realizado en el propio municipio no conocía si quiera la existencia del Museo del Calzado (inaugurado siete años antes), el 58,49% de los visitantes procedían de fuera de Mallorca y el perfil predominante eran personas de entre 61 y 70 años. La institución era percibida como un “cementerio industrial”, desvinculado del presente de la ciudad y sin relevancia simbólica para la población local. Las encuestas indicaban carencias en

mediación, señalización e interpretación, mientras que los *focus group* evidenciaron una falta de identificación emocional con el espacio, que se interpretaba como frío y despersonalizado y con muchas carencias informativas para la interpretación de la colección expuesta (figura 4).



Fig. 4. Vista de la exposición permanente del Museo antes de los cambios. Fuente. Tomado del Archivo Museo del Calzado, 2017.

Evaluación formativa (2018)

Los resultados de la evaluación formativa, realizada durante la fase de diseño del nuevo proyecto museográfico, mostraron que las dinámicas participativas implementadas para testar prototipos de paneles, cartelas e ilustraciones revelaron carencias significativas en cuanto a legibilidad, estructura de contenidos y adecuación del lenguaje. Estas evidencias condujeron a rediseñar los materiales con criterios de accesibilidad visual, claridad narrativa y enfoque pedagógico. Se reformuló la disposición espacial de los paneles, se amplió la tipografía, se redujo la densidad textual y se integraron recursos visuales y narrativos que facilitaran la comprensión por parte de públicos diversos. En paralelo, se inició un proceso colaborativo para el diseño de recursos educativos dirigidos al público infantil. Se convocó un concurso escolar de relatos breves que invitaba a los centros educativos de la comarca a dar vida y nombre a la futura mascota del museo (figura 5), concebida como referente visual de la nueva mediación infantil. Esta actividad implicó a más de cien escolares y sus docentes, quienes imaginaron historias vinculadas al patrimonio zapatero desde una perspectiva personal y creativa. La propuesta ganadora, *Crispina*, fue incorporada como figura narrativa central en los paneles adaptados y en el juego de pistas diseñado para visitas autónomas infantiles (figura 6). Esta estrategia no solo reforzó el vínculo emocional con los más pequeños, sino que consolidó una alianza estable entre museo y escuelas, fundamental en la nueva orientación educativa del centro.

En conjunto, estos resultados confirmaron la importancia de la accesibilidad, la claridad y la participación escolar como ejes centrales de la nueva propuesta museográfica.



Fig. 5. Cartel convocando el concurso. Fuente. Tomado del Archivo Museo del Calzado, 2019.

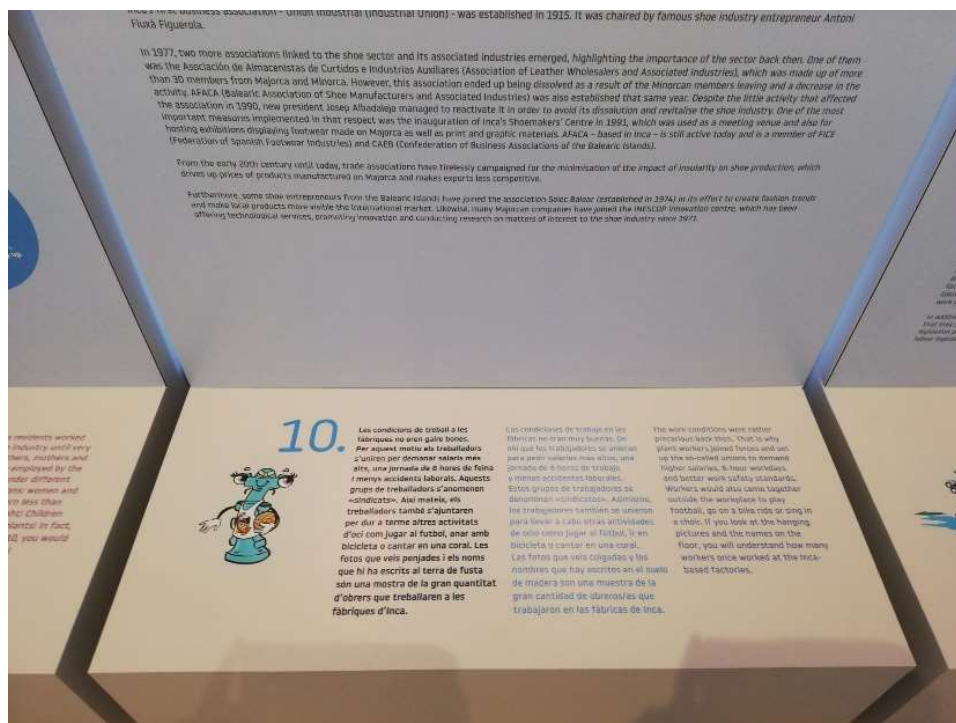


Fig. 6. Panel destinado al público infantil marcando su itinerario específico con el referente a la mascota. Fuente. Fotografía de la autora, 2019.

Evaluación correctiva (2018-2020)

Tras la reinauguración del museo el 30 de noviembre de 2018, con los cambios implementados a partir de las fases previa y formativa, los resultados de la evaluación correctiva mostraron un cambio profundo en la relación del público con la institución (figura 7). El 52,54 % de los visitantes eran ya residentes de Inca y se diversificó la franja de edad. La valoración media ascendió de 4,93 a 5,74 sobre 7. Los recursos educativos y de mediación —incluido un nuevo espacio lúdico-pedagógico (figura 8) y un itinerario infantil específico— fueron especialmente apreciados por su capacidad para facilitar la comprensión y activar procesos de reconocimiento identitario. Paralelamente, disminuyó la demanda de recursos básicos de interpretación y aumentaron las solicitudes de servicios complementarios como tienda o audioguía, lo que evidenció una maduración en las expectativas y necesidades del público. Además, las piezas más valoradas dejaron de ser exclusivamente las máquinas industriales y cobraron relevancia los objetos con carga narrativa: fotografías, muestrarios y diseños de calzado.



Fig. 7. Vista parcial de la nueva exposición permanente con una colección de calzado de la zona, la incorporación de nuevo mobiliario expositivo más colorido y fotografías de los protagonistas de la historia. Fuente. Fotografía de la autora, 2019.

En esta fase se repitieron los *focus groups* con los mismos participantes de 2018. Las personas manifestaron de forma espontánea su satisfacción al comprobar que sus aportaciones habían sido tenidas en cuenta, lo que reforzó el vínculo emocional con la institución y la percepción del museo como un espacio participativo y en evolución.

En conjunto, estos resultados confirmaron no solo la mejora de los indicadores de satisfacción y valoración, sino también la consolidación de una relación más activa y dialogante entre el museo y su comunidad.

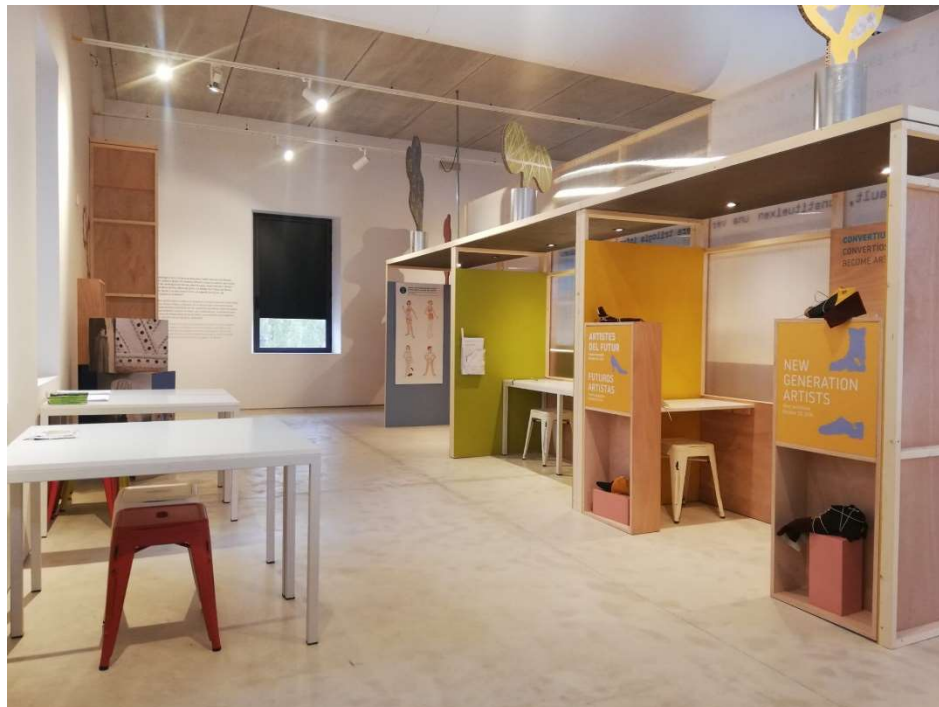


Fig. 8. “Sabateca”. Espacio lúdico-educativo. Fuente. Fotografía de la autora, 2019.

Evaluación sumativa (2021-2023)

Los resultados de la evaluación sumativa, fase final del proceso, mostraron el impacto estructural de la transformación museológica. Las encuestas a público presencial, potencial y no público confirmaron no solo un aumento general en el número de visitantes anuales, sino también una mayor fidelización: creció el porcentaje de visitantes locales, se incrementó la duración media de las visitas y aumentó la intención de repetir la experiencia (figura 9). La valoración media alcanzó los 6,34 puntos sobre 7, consolidando así la mejora percibida en la experiencia global.

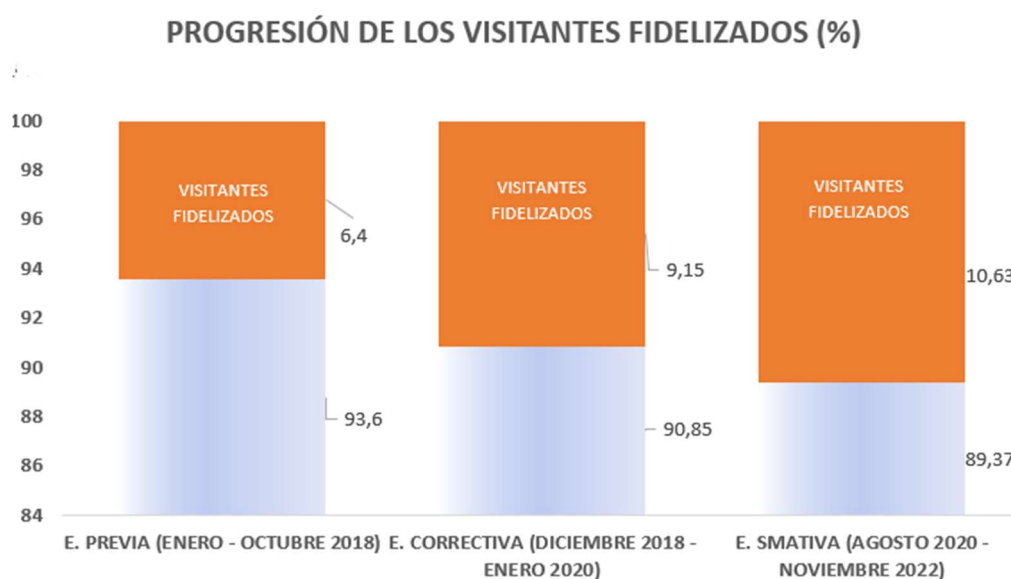


Fig 9. Gráfica que muestra la comparativa de los visitantes fidelizados en la evaluación previa, correctiva y sumativa. Fuente. Elaboración propia.

También se observó un cambio relevante en la forma de conocer el museo: internet y las recomendaciones personales adquirieron un peso destacado, indicio de un mayor reconocimiento social. Paralelamente, se evidenció una mayor voluntad de participación por parte de los habitantes de Inca y con perfiles personales o profesionales vinculados a la industria del calzado (figura 10), lo que refuerza la hipótesis de que el proceso de transformación institucional activó dinámicas de apropiación simbólica sostenidas en el tiempo.

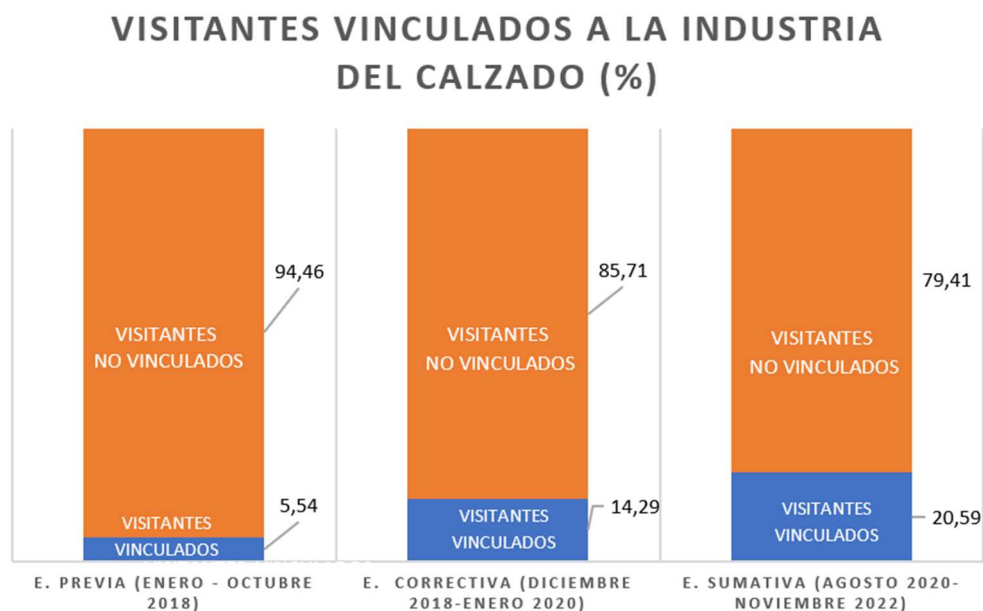


Fig. 10. Gráfica que muestra la comparativa de los visitantes vinculados con la industria del calzado en la evaluación previa, correctiva y sumativa. Fuente. Elaboración propia.

Un indicador particularmente revelador de este cambio es el grado de conocimiento del museo entre la población local, que pasó del 49,3 % en 2018 al 70,2 % en 2023 (figura 11). Este incremento refleja no solo una mejora en su visibilidad institucional, sino también una mayor integración del museo en el imaginario cotidiano de la ciudad.

En conjunto, la fase sumativa evidenció que la transformación no se limitó a logros puntuales, sino que consolidó una relación estable y sostenida entre el museo y su comunidad, afianzando su legitimidad social en el territorio.

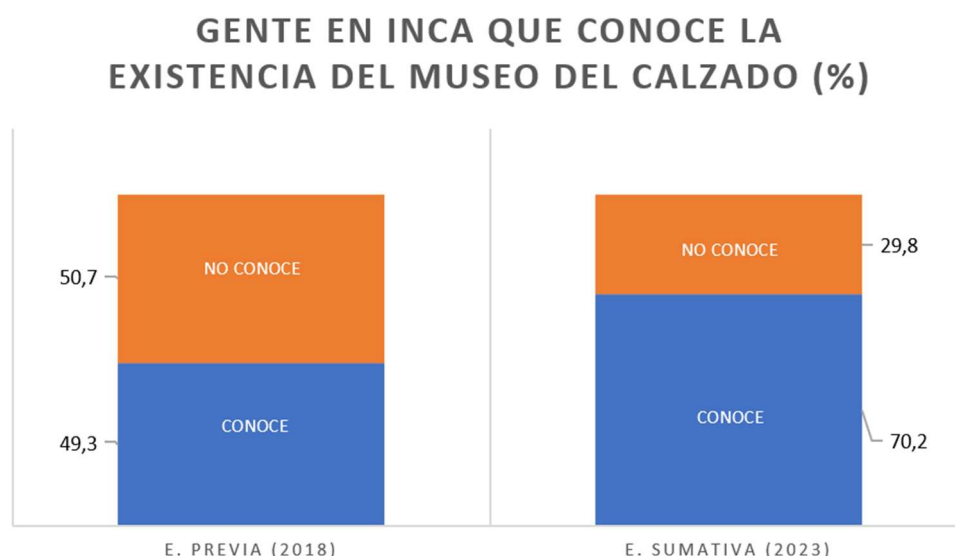


Fig. 11. Gráfica que muestra la comparativa de la popularidad del Museo en la evaluación previa y la sumativa. Fuente. Elaboración propia.

3.2. Proyecto "Un objeto, tres visiones": integración, memoria y mediación desde la comunidad

Entre las acciones educativas desarrolladas en el marco del proceso de transformación, destacó el proyecto *Un objeto, tres visiones*, concebido como experiencia representativa de educación patrimonial participativa. Su desarrollo permitió poner a prueba, en un contexto real, las hipótesis trabajadas en las fases previas de evaluación y mediación.

Los resultados del proyecto evidenciaron su capacidad para activar vínculos identitarios y procesos de reconocimiento mutuo. La narrativa coral construida en torno a los objetos favoreció el diálogo intergeneracional e intercultural, reforzó la memoria colectiva y fortaleció la conexión emocional de los participantes con el museo. La exposición híbrida y el museo virtual de integración permitieron visibilizar sus voces y consolidaron a la institución como un espacio de mediación, aprendizaje dialógico y resignificación compartida del patrimonio.

La experiencia puso de relieve el potencial transformador de la educación patrimonial concebida como práctica dialógica y situada. Al verse representados simbólicamente en los espacios y narrativas del museo —con fotografías, voces y fragmentos de sus propias palabras—, los participantes reconocieron la institución como un espacio propio

y compartido. Esta dimensión afectiva y participativa trascendió el ámbito local, siendo reconocida con el 11º Premio Iberoamericanos de Educación (2020) y contribuyendo a la obtención del Silletto Prize (EMYA 2022), distinciones que consolidaron al museo como referente internacional en museología social y comunitaria.

En conjunto, el proyecto mostró cómo una acción educativa situada puede catalizar procesos de apropiación simbólica, ampliar la función social del museo y proyectar internacionalmente el valor de una museología construida desde la comunidad.

4. Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten confirmar que los estudios de público y las prácticas de educación patrimonial diseñadas desde un enfoque crítico y situado han sido elementos vertebradores en el proceso de transformación del Museo del Calzado y de la Industria de Inca. A diferencia de enfoques dirigistas o unidireccionales, el modelo aplicado se ha articulado sobre la base de la participación comunitaria, el diálogo horizontal y la apropiación simbólica del museo por parte de sus públicos.

En consonancia con los postulados de la Museología Crítica (Clifford, 1999; Pérez Santos, 2000) y la Sociomuseología (Chagas, 2007; Pereira, 2012), se ha evidenciado que la reconfiguración del museo como agente social activo y relacional no solo es deseable, sino factible. Tal como planteaban Morales y Camarena (2009), el conocimiento no ha sido construido únicamente desde la institución, sino mediante un intercambio constante con la comunidad, implicándola en la definición de contenidos, recursos de mediación y formas de representación patrimonial.

Uno de los hallazgos más relevantes es la validación empírica de los estudios de público como herramienta estructural de transformación museológica. No se han limitado a diagnosticar una situación inicial —marcada por la desconexión, la escasa significancia local y la invisibilidad institucional—, sino que han guiado cada fase del proceso (evaluación previa, formativa, correctiva y sumativa) en un ciclo continuo de retroalimentación y mejora. Esto confirma lo señalado por Asensio (2000) y Pérez Santos (2013) sobre el potencial de estas investigaciones para trascender su carácter instrumental y convertirse en una metodología de cambio.

Asimismo, la transformación del museo ha implicado una ruptura con la tradición ilustrada, en la que el visitante era un sujeto pasivo, y ha promovido su rol como agente activo en la creación de sentido. Esta evolución responde a lo planteado por Watson (2007) y Simon (2010), quienes abogan por la participación como estrategia de legitimación institucional y como vía para la construcción colectiva de conocimiento.

Más allá del caso concreto, los resultados permiten constatar cómo la trayectoria del Museo del Calzado y de la Industria de Inca valida en la práctica muchas de las ideas teorizadas en torno al potencial transformador de los museos locales. Tal como

señalaron Santacana y Llonch (2008), estos espacios —a pesar de su posición periférica en el sistema cultural— pueden convertirse en agentes activos de innovación museológica y educativa, capaces de activar procesos de participación, apropiación simbólica y construcción colectiva del conocimiento. Asimismo, coincidiendo con lo propuesto por Ramos y Medina (2006), el museo de Inca ha demostrado que las instituciones de base local pueden desempeñar un papel relevante en la regeneración social y en la resignificación del patrimonio en contextos marcados por el declive industrial.

En esta línea, el caso de estudio contribuye a consolidar la idea de que los museos locales no solo constituyen un ámbito fértil para experimentar con nuevas formas de mediación y relación con los públicos, sino que, en determinadas condiciones, pueden erigirse en referentes de una museología crítica, situada y socialmente comprometida. Su capacidad para construir legitimidad desde abajo, tejiendo vínculos afectivos con la comunidad y ensayando modelos de gobernanza más horizontales, los posiciona como escenarios privilegiados para repensar el museo contemporáneo en clave de proximidad y justicia cultural.

Este proceso ha permitido revertir una situación de desafección institucional: si en 2018 solo 4 de cada 10 inqueros conocían la existencia del museo, en 2023 la cifra ascendía a 7 de cada 10, con un notable aumento del público local y familiar, así como del componente emocional vinculado a la experiencia de visita.

El proyecto *Un objeto, tres visiones*, en particular, ejemplifica esta nueva lógica museológica. La elección de los objetos, la co-creación de relatos, la catalogación colaborativa y la exposición final (presencial y digital) no solo reforzaron el vínculo afectivo con la institución, sino que visibilizaron voces históricamente ausentes o subalternas. La museología afectiva, que emerge de esta experiencia, confirma lo señalado por Hernández (2012) sobre el poder del museo como espacio de reconocimiento simbólico y empoderamiento comunitario.

Además, la incorporación de la comunidad en el diseño de recursos educativos infantiles —como el concurso para crear y dar nombre a la mascota del museo— refuerza la idea de que la mediación cultural no debe concebirse como una fase posterior o secundaria, sino como un eje transversal construido desde el inicio del relato museográfico.

Finalmente, cabe destacar que esta investigación confirma las hipótesis de partida: es posible redefinir una institución museística tradicional desde los principios de la Sociomuseología si se articula un modelo metodológico claro, sostenido y participativo. La experiencia de Inca no debe entenderse como un modelo cerrado, sino como una propuesta extrapolable que puede inspirar procesos similares en museos de escala local con problemáticas análogas de legitimidad, desarraigo o invisibilización.

5. Conclusiones

El 30 de noviembre de 2018, solo ocho años después de su obertura inicial, se reinauguró oficialmente el Museo del Calzado y de la Industria de Inca, con la asistencia de más de 500 personas. El acto supuso un punto de inflexión: el museo fue redefinido como un centro abierto a la comunidad, orientado hacia la identidad del territorio y alineado con los principios de la Sociomuseología. Este cambio no fue concebido como una meta final, sino como el inicio de una nueva etapa basada en la participación ciudadana y en la acción educativa transformadora.

La reapertura fue el resultado de un proceso profundamente colectivo, que activó múltiples formas de implicación social. Diversas asociaciones —entre las que destacó AFACA (Asociación de Fabricantes y Auxiliares del Calzado), que en 2010 no había apoyado la inauguración inicial— se sumaron al proyecto junto a empresas locales vinculadas a la industria, numerosos voluntarios, donantes particulares y la escuela de carpintería, cuyos trabajos contribuyeron a renovar los espacios expositivos. La nueva exposición permanente integró además muchas de las propuestas ciudadanas recogidas en las fases previas del estudio de públicos: una demanda clara de más recursos de mediación, más color, más fotografías, más alegría, mobiliario para el descanso, videos y un mayor vínculo emocional con las historias personales. Así, el museo se convirtió no solo en un espacio para el patrimonio, sino en un lugar vivo, representativo y emocionalmente conectado con su comunidad.

Un museo concebido y gestionado de espaldas a su sociedad, en pleno siglo XXI, está condenado a desaparecer. Esta afirmación, respaldada por una abundante literatura especializada y refrendada empíricamente en este estudio, evidencia que el paradigma tradicional —elitista, unidireccional y desvinculado de las realidades locales— ya no responde a las necesidades sociales contemporáneas. La investigación realizada en el Museo del Calzado y de la Industria de Inca ha permitido constatar que la reconceptualización museológica, cuando se apoya en procesos educativos participativos y en un conocimiento profundo del público, puede transformar radicalmente el rol institucional del museo y su relación con la comunidad.

Desde una lógica de investigación-acción y evaluación continua, se ha documentado cómo los estudios de público, combinados con prácticas de mediación educativa críticas y colaborativas, actúan como palanca para activar procesos de apropiación simbólica, diálogo intercultural e implicación ciudadana. Estos resultados reafirman el potencial de la educación patrimonial como eje vertebrador en la transición hacia modelos museológicos más democráticos, relacionales y comprometidos con el territorio.

Esta experiencia ha demostrado, además, que los principios de la Museología Crítica y la Sociomuseología no solo pueden aplicarse en instituciones locales, sino que encuentran en ellas un terreno especialmente fértil para su desarrollo. La trayectoria del museo estudiado muestra que, incluso en contextos con recursos limitados, es posible activar procesos de resignificación institucional y generar nuevas formas de relevancia social.

En este sentido, la investigación ha permitido avanzar también en la formulación de lo que podría denominarse una Sociomuseología práctica: un enfoque operativo que traduce los principios conceptuales de la Sociomuseología en estrategias metodológicas aplicables para la transformación institucional desde el territorio. Aunque esta propuesta ha sido ya desarrollada en el marco de la tesis doctoral que da origen a este trabajo, el desarrollo completo y sistemático de dicha línea será objeto de una publicación académica específica. Los resultados aquí presentados constituyen, por tanto, una primera sistematización empírica de esta orientación, hasta ahora escasamente abordada en la literatura especializada. Por todo ello, se concluye que los estudios de público, entendidos no como herramienta diagnóstica aislada sino como práctica estructurante, constituyen una metodología válida para facilitar procesos de cambio museológico con implicación comunitaria. En este proceso, la educación patrimonial ha demostrado ser mucho más que un recurso didáctico: se configura como una estrategia crítica, transversal y transformadora, capaz de generar vínculos, promover la participación activa y resignificar la función social del museo. Este estudio aspira a contribuir a una museología situada y comprometida, que reinstale al museo como un espacio vivo de diálogo, aprendizaje y construcción colectiva. En definitiva, los resultados evidencian que es posible tejer vínculos significativos con el patrimonio mediante propuestas educativas participativas, capaces de reconstruir la relación entre museos y comunidades, y de activar procesos sostenidos de transformación desde lo cotidiano, lo afectivo y lo común.

6. Contributor Role Taxonomy (CRediT)

Aina Ferrero Horrach ha contribuido en todos los aspectos del artículo, incluyendo: conceptualización, metodología, investigación, curación de datos, análisis formal, adquisición de fondos, recursos, software, supervisión, administración del proyecto, validación, visualización, redacción del borrador original y redacción – revisión y edición.

7. Agradecimientos

La autora desea expresar su agradecimiento al equipo del Museo del Calzado y de la Industria de Inca por su implicación constante, así como a todas las personas que participaron activamente en el proceso de transformación institucional. Se agradece especialmente la colaboración de quienes formaron parte del estudio de público, aportando su tiempo, su mirada y sus vivencias. También se reconoce el papel de la comunidad local, cuya participación y apertura hicieron posible resignificar colectivamente el museo como espacio compartido. Esta investigación no habría sido posible sin el acompañamiento y aliento recibido desde distintos ámbitos académicos y personales, que han sostenido este camino de escucha, análisis y construcción compartida.

8. Referencias bibliográficas

Asensio, M. (2000). *Estudios de visitantes en museos: metodología y aplicaciones*. Trea.

Cameron, D. F. (1970). The museum, a temple or the forum. *Curator: The Museum Journal*, 14(1), 11–24.

- Chagas, M. (2007). *Redes desde lo local. Rede Museística Provincial*. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=MrRTakg_YqY
- Clifford, J. (1999). Museums as contact zones. En S. Macdonald (Ed.), *The politics of display: Museums, science, culture* (pp. 435-457). Routledge.
- Coffee, K. (2023). *Museums and Social Responsibility*. Routledge.
- Dierking, L. D., & Falk, J. H. (1992). *The museum experience*. Whalesback Books.
- Dujovne, M. (1995). *El museo y sus públicos*. Paidós.
- Falk, J. H., & Dierking, L. D. (2013). *The museum experience revisited*. Left Coast Press.
- Fontal, O. (2003). *La educación patrimonial: teoría y práctica en el aula, el museo e Internet*. Trea.
- Gómez Martínez, J. (2006). *Dos museologías. Las tradiciones anglosajona y mediterránea: diferencias y contactos*. Trea.
- Gurian, E. H. (2006). *The essential museum*. Recuperado de <http://www.egurian.com/omnium-gatherum/museum-issues/the-essential-museum-turning-museums-into-customized-spaces>
- Hernández, F. (2012). Una aproximación a la definición de sociomuseología. *Revista de Museología*, (53), 15-29.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (2000). Métodos para el manejo y el análisis de datos. En C. A. Denman & J. A. Haro (Comps.), *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social* (pp. 253-301). El Colegio de Sonora.
- International Council of Museums (ICOM). (2022). *Definición de museo*. Recuperado de <https://icom.museum/es/recursos/normas-y-directrices/definicion-del-museo/>
- León, O. G., & Montero, I. (2001). *Métodos de investigación en psicología y educación*. McGraw-Hill.
- Morales, M. C. (2008). *Museología crítica, teoría y práctica: hacia una museología comprometida*. Ministerio de Cultura del Perú.
- Morales, M. C., & Camarena, L. (2009). La educación en museos y la participación social. En M. C. Morales & L. Camarena (Eds.), *Museos y participación social* (pp. 15-32). ICOM Perú.
- Navajas, A. (2012). El conocimiento y la museología social. En E. Pérez Santos (Ed.), *Estudios de público y museos* (pp. 243-251). Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Navajas, A., & González, F. (2018). *Museología social: la museología del siglo XXI*. Trea.
- Pereira Leite, P. (2012). Sociomuseología y globalización. *Revista de Museología*, (53), 43-54.
- Pérez Castellanos, L. (Coord.) (2016). *Estudios sobre públicos y museos. Volumen I. Públicos y museos, ¿qué hemos aprendido?* ENCRyM.
- Pérez Santos, E. (2000). *Estudios de visitantes en museos: metodología y aplicaciones*. Trea.

Pérez Santos, E. (2013). *La experiencia de la visita al museo*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Cultura y Deporte.

Pittas, K. (2023). Artistic activism and museum accountability: Staging antagonism in the cultural sphere. *Theory, Culture & Society*, 40(7-8), 193-209. <https://doi.org/10.1177/02632764221140810>

Prat, A., & Cánovas, G. (2011). *Museos y territorio*. UOC.

Ramos Lizana, M., & Medina Flórez, V. (2006). Museos locales. Naturaleza y perspectivas. *Mus-A: Revista de los Museos de Andalucía*, IV(7), 168–170.

Rico, J. C. (2003). *La difícil supervivencia de los museos*. Trea.

Rivière, G. H. (1985). Definición evolutiva del ecomuseo. *Museum*, XXXVII(148), 182–184.

Rosas Mantecón, A. (2009). ¿Qué es el público? *Revista Poiesis*, (14), 174-213.

Samis, P., & Michaelson, M. A. (2017). *Creating the visitor-centered museum*. Routledge.

Santacana, J., & Llonch, N. (2008). *Didáctica del patrimonio: propuestas para la enseñanza y el aprendizaje del patrimonio histórico y cultural*. Graó.

Screven, C. G. (1990). Uses of evaluation before, during and after exhibit design. *ILVS Review: A Journal of Visitor Behavior*, 1(2), 36–66.

Simon, N. (2010). *The participatory museum*. Museum 2.0.

Sospedra, J. (2006). *La cultura local en la era digital*. Ediciones Trea.

Varine-Bohan, H. de. (1991). *Los ecomuseos: una carta de navegación*. Trea.

Watson, S. (2007). *Museums and their communities*. Routledge.

Weil, S. E. (2007). *Making museums matter*. Smithsonian Institution Press.

Publicado bajo licencia internacional Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike4.0. Se permite copiar, usar, distribuir, transmitir y exhibir públicamente, siempre que: i) se reconozca la autoría y la fuente original de publicación (revista, editorial y URL del trabajo); ii) no se utilice con fines comerciales; iii) se mencione la existencia y especificaciones de esta licencia.

