

3.1. CAPACIDAD DE CARGA Y ORDENACIÓN DE LOS FLUJOS DE VISITANTES EN LA CATEDRAL DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Santiago de Compostela es uno de los destinos turísticos de perfil patrimonial más importantes del país. Recibe importantes flujos de visitantes, aunque como en la mayoría de los destinos, no existen estimaciones ni cuantificaciones fiables de ese volumen de turistas y excursionistas. Incluso más que en otras ciudades históricas, la Catedral se convierte en el nodo central de la visita y constituye, junto con algunos ejes viales del caso (calle de los Francos), un espacio con evidentes problemas de masificación turística. En este contexto, el Cabildo Catedralicio y la Dirección Xeral de Turismo de la Xunta de Galicia encargan un estudio² que permitiese fijar unos umbrales de uso aceptables y tomar medidas en consecuencia de cara a la celebración del Año Santo Xacobeo en 2010, fecha para la cual se agravarían sobremanera los problemas de congestión, saturación y seguridad en la Catedral y espacio urbano circundante.

A nivel metodológico se consideró pertinente desarrollar tres tipos de análisis que conllevaron la realización específica de trabajo de campo: un análisis del flujo de visitantes (para lo cual se diseñaron y se llevaron a cabo varios recuentos de personas que entraban y salían de la Catedral), un análisis del perfil y el comportamiento del usuario de la Catedral, visitante y residente en Santiago (realizado a partir de la implementación de sendas encuestas) y un análisis del espacio receptor (naves y capillas de la Catedral) en su nivel de acondicionamiento para la visita.

Las fechas de realización de los conteos (en días con previsión de afluencias baja, media y elevada) se eligieron en función del número de consultas diarias de la Oficina Municipal de Turismo (visitantes individuales) y de los datos de llegadas diarias de autobuses a la Dársena de Xoán XXIII (grupos organizados). Se registraron pues de manera sistemática todas las entradas y salidas producidas en todas las vías de acceso (Obradoiro, Azabachería, Platerías y tienda) por intervalos de 15 minutos. Y se realizó un especial seguimiento a grupos organizados de visitantes (número, recorrido, duración de la visita, puntos de parada, composición, ...). Se pretendía así mismo complementar la información cuantitativa de los conteos con los resultados de dos encuestas. Una encuesta realizada a residentes de Santiago para conocer principalmente en qué medida les afecta la incidencia de las visitas turísticas. Y otra encuesta a visitantes con el objetivo de identificar pautas de comportamiento (actividades realizadas, duración de la visita) y grado de satisfacción con la experiencia.

En base a los resultados de los conteos y el análisis del espacio receptor se realizó la estimación de la capacidad de carga turística máxima del templo y se dimensionaron algunos de los problemas más acuciantes de presión turística. De esta manera, y aunque conscientes de que no existe un número exacto que fije el número máximo de personas que pueden usar a la vez un espacio patrimonial de las características de la

² “Capacidad de Acogida y Ordenación de los Flujos de Visitantes en la Catedral de Santiago de Compostela”, dirigido por X.M. Santos Solla y realizado por personal técnico del Centro de Estudios Turísticos (CETUR) de la Universidad de Santiago, con el asesoramiento técnico y metodológico del miembros del Grupo de Investigación “Turismo, Patrimonio y Desarrollo”.

Catedral de Santiago, se tomó como criterio de trabajo de que no sería recomendable superar densidades de uso superiores a 2 m² por persona (espacio mínimo para poder desplazarse y prever los cambios de la marcha de la persona que lo precede). Con ese umbral, dado el espacio útil disponible para el tránsito de visitantes (1.990,27 m²), el número máximo de personas que podría acoger el interior de la Catedral no debería superar nunca la cifra de 1.000 visitantes (995 en concreto). Los trabajos de campo realizados pusieron de manifiesto que los días de alta afluencia de visita, con las cifras registradas de visita se sobrepasaba con creces ese umbral máximo permisible. En los picos de máxima afluencia de visitantes se alcanzaron cifras de hasta 2.900 visitantes simultáneos, con un espacio disponible por persona de 0,68 m² (datos del día 11/10/2008).

Tabla 1. Catedral de Santiago. Resultados del trabajo de campo. Recuentos de visitantes.

Conteos realizados		Datos de visita		Personas a la vez en el interior		Espacios disponibles por persona (m ² /persona)	
Fecha	Día de la semana	Total entradas	Tiempo medio de permanencia (minutos)	Saldo medio diario	Saldo pico máxima afluencia	Pico máxima afluencia	Media diaria
22/03/2008	Sábado (santo)	16.381	31	734	1.479	1,35	2,71
26/05/2008	Lunes	6.069	26	222	731	2,72	8,97
20/06/2008	Viernes	8.942	24	302	1.660	1,20	6,59
16/08/2008	Sábado	23.377	18	609	1.732	1,15	3,27
11/10/2008	Sábado	16.181	31	707	2.910	0,68	2,82
14/10/2008	Martes	6.332	29	256	1.130	1,76	7,77

Fuente: Estudio sobre “Capacidad de Acogida y Ordenación de los Flujos de Visitantes en la Catedral de Santiago de Compostela”.

Dado que el tiempo medio de permanencia en el interior de la Catedral era de treinta minutos, con un horario de apertura al público de ocho horas, garantizando un reparto homogéneo y escalonado de la entrada de visitantes se podría dar cabida hasta 16.000 visitantes al día (aforo máximo de la Catedral). A fecha de realización de la investigación eran pocas las jornadas en las que se superaba esa cifra 16.000 visitantes/día. No obstante dado que la llegada espontánea de visitantes a la Catedral no era escalonada, habría que tener en cuenta que las medidas de regulación de flujos se tendrían que contemplar no sólo los días en que se alcanza esa cifra, sino incluso en los días en los que ya se superaban los 6.000 visitantes, pues en esas jornadas (como evidenciaban los datos extraídos de los conteos) en los momentos del día de máxima afluencia de visita se superaban ya los umbrales máximos aconsejables (había menos

de 2 m² disponible por persona y los saldos medios sobrepasaban los 1.000 visitantes simultáneos).

Aunque no se disponían por aquel entonces de datos lo suficientemente afinados para realizar una estimación del número total de personas que podían pasar por la Catedral al año, con mucha cautela, el cruce de los datos de las consultas de la Oficina de Información Turística Municipal, los autobuses de la dársena y los recuentos de visitantes efectuados en la Catedral, permitió estimar en más de 2,5 millones anuales las visitas de la Catedral. Con ese volumen se consideró que al menos en 150 días al año concentrados entre los meses de marzo a octubre se superaban los 6.000 visitantes/día.

A nivel de diagnóstico pues, se evidenciaba una situación problemática respecto a la afluencia turística de la Catedral de Santiago caracterizada por los siguientes aspectos:

- Concentración de visitantes en periodos y momentos puntuales en los que se superaban los límites aconsejables de acuerdo a sus características físicas y funcionales del espacio.
- Existencia de ritos o costumbres que favorecían la concentración de visitantes en determinadas zonas del templo, donde se producían frecuentemente la incompatibilidad de usos debido a la confluencia de distintas motivaciones.
- Problemas de compatibilidad de usos (religioso, cultural y turístico) e incluso banalización del componente y del espacio religioso (momentos especialmente saturados al inicio de la Misa del Peregrino con el lanzamiento del botafumeiro como factor de atracción).
- Problemas de seguridad pública por comportamiento inapropiado de visitantes y acumulación en los accesos.
- Problemas de conservación del patrimonio
- Deterioro en la calidad de la visita.
- Gran impacto de los grupos organizados para el normal desarrollo de la visita para el resto de visitantes y usuarios de la Catedral por sus características intrínsecas (efecto “tapón”). Colectivos con pautas generales de movilidad “estándar” durante su recorrido por la Catedral (abrazo al Apóstol, bajada a la Cripta, visita del Pórtico de la Gloria) que colapsan el espacio.

Los datos obtenidos en la explotación de las encuestas venían a matizar la percepción que los usuarios de la Catedral tenían respecto a los problemas de congestión y saturación turística. En primer lugar destaca que tanto los residentes como los visitantes mostraron una valoración general buena o muy buena de la visita a la Catedral. No obstante, entre los residentes existía una mayor apreciación de que había demasiada gente dentro del recinto. Ambos colectivos advirtieron del ruido excesivo en el templo (apreciación algo más acusada entre los residentes) y mostraron su respaldo a posibles medidas que limitaran el acceso durante la celebración de oficios y actos religiosos. En cambio mostraron rechazo a acciones más restrictivas (pago de entrada

simbólica, acceso sólo mediante visitas guiadas) más acentuado en el caso de los residentes.

La alta afluencia de visitantes del año Santo Compostelano (año 2010) puso a prueba la capacidad de la Catedral para gestionar grandes volúmenes de visitantes y sirvió para desarrollar algunas de las propuestas de gestión realizadas en el estudio: habilitación de un centro de información e interpretación como paso previo a la visita a la Catedral, concentración de los actos litúrgicos en unas determinadas franjas horarias para garantizar la compatibilidad de los usos religioso, cultural y turístico, restricción de las visitas durante la celebración de actos litúrgicos o recomendación de un itinerario de sentido único para realizar la visita a la Catedral.

3.2. CAPACIDAD DE CARGA Y READECUACIÓN DE ESPACIOS EN LA REAL COLEGIATA DE SAN ISIDORO DE LEÓN

La Real Colegiata de San Isidoro de León constituye uno de los hitos patrimoniales más importantes y visitados de Castilla y León. Como otros grandes conjuntos monumentales, durante los últimos años está siendo objeto de una importante labor de recuperación. Dentro de este proceso emerge como una preocupación constante la dimensión turística del conjunto, lo que motivó a que la Fundación Caja Madrid, responsable de la reforma del Museo, encargara la elaboración de un estudio³ sobre el funcionamiento del conjunto, con especial atención al análisis de la capacidad de carga de los espacios para la visita en relación con el modelo de gestión.

La Colegiata comprende un amplio recinto (13.276 m²) que ejemplifica bien la complejidad que encierra la gestión turística de recursos turísticos culturales de base patrimonial en los que se desarrollan funciones de distinto tipo, que además suelen coincidir temporal y espacialmente: culto, actividades pastorales, actividades culturales, museo, atención a investigadores, gestión de un establecimiento hotelero, etc. La gestión del complejo entramado organizativo de este espacio sitúa la demanda de conocimiento en relación a la compatibilidad de usos y la correcta gestión de los flujos asociados a las actividades turísticas y culturales (visita pública del museo, organización de cursos y actos culturales, alojamiento). En este caso además la dimensión económica de la capacidad de carga turística resulta clave pues la rentabilidad de estas actividades turísticas (básicamente los ingresos generados por la venta de entradas del Museo) ha sido básica en el mantenimiento de los servicios relacionados con la visita pública (personal, visitas guiadas, librería, pequeñas inversiones...) (García Hernández y Calle Vaquero, 2011).

El Museo de la Real Colegiata es uno de los espacios patrimoniales que mayor afluencia turística recibe a nivel de León. Aunque los volúmenes de visitantes no son especialmente elevados, se enfrenta a problemas derivados de la alta afluencia de visitantes en momentos puntuales, a la difícil configuración del espacio acondicionado

³ “La Colegiata de San Isidoro de León. Estudio del funcionamiento turístico y cultural del Conjunto”, realizado por miembros del Grupo de Investigación “Turismo, Patrimonio y Desarrollo” entre los años 2010 y 2011.