Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes en conjuntos monumentales: el caso de La Alhambra

María García Hernández

Departamento de Geografía Humana
Universidad Complutense de Madrid

Resumen

En un contexto de aumento de la demanda turística ligada al patrimonio cultural, los conjuntos monumentales en general se enfrentan al reto de la gestión responsable y sostenible de las actividades relacionadas con el ocio y el turismo. De hecho, en los denominados destinos "maduros", como es el caso de la Alhambra, la alta afluencia de visitantes empieza a plantear problemas puntuales de saturación turística concentrados espacial y temporalmente. Los estudios sobre la capacidad de acogida turística del espacio constituyen en este sentido un instrumento útil de cara a la planificación y gestión de la visita pública. Se trata de minimizar los impactos que la afluencia masiva de visitantes pueda tener sobre el patrimonio y sobre la calidad de la "experiencia estética" del visitante.

Palabras clave

Turismo Cultural / Conjuntos Monumentales / Capacidad de Acogida Turística / Gestión de Flujos de Visitantes

1. Introducción

La relación que se establece entre turismo y conjuntos monumentales, es decir entre turismo, patrimonio cultural y ciudades históricas, se estructura a partir de un complejo sistema de interconexiones en el que intervienen múltiples actores. Las relaciones existentes entre ellos varían en función de la escala espacial de análisis (local, regional, nacional) y tienen implicaciones a muy diferentes niveles: social, medioambiental, económico, funcional, etc.

En todo caso, se trata de una relación no exenta de problemas que plantea demandas específicas de conocimiento. Entre ellas figura la necesidad de analizar en profundidad el funcionamiento turístico de los conjuntos monumentales en relación con los parámetros vinculados con su capacidad de acogida y la gestión de los flujos de visitantes. Ambos aspectos resultan decisivos en un contexto general de crecimiento de la demanda turística en el cual los espacios de dominante patrimonial se enfrentan al reto de la gestión responsable y sostenible de la actividades relacionadas con el ocio y el turismo.

Desde estos planteamientos, el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife de Granada se presenta como un interesante caso de estudio. Pieza clave del funcionamiento turístico del casco histórico de la ciudad, constituye un laboratorio excepcional donde analizar los problemas que se derivan del crecimiento virulento de la llegada de visitantes y las implicaciones de un modelo específico de gestión de los flujos turísticos, así como ámbito en el que ensayar una metodología específica de evaluación de la capacidad de acogida turística.

En líneas generales, el conjunto de la Alhambra y Generalife, además de cumplir una importante función social como equipamiento cultural de la ciudad de Granada, es uno de los hitos turísticos más importantes de España. Desde su redescubrimiento por los viajeros románticos, el interés que despierta el conjunto monumental en turistas, curiosos y estudiosos no ha hecho más que aumentar de tal manera que hoy en día la función turística se configura como un aspecto fundamental de su perfil funcional.

No obstante, el conjunto monumental se ve sometido ya a una fuerte presión turística, concentrada tanto en el tiempo como en el espacio, con todo lo que ello lleva aparejado en relación con la conserva-

La capacidad de carga de un conjunto monumental como la Alhambra y el Generalife viene determinada fundamentalmente por dos aspectos clave: las exigencias de la conservación del conjunto monumental y la calidad de la experiencia estética y el confort del visitante, relacionada con factores como la ausencia de ruido, la ausencia de congestión visual, la atenuación de los tiempos de espera y la correcta interpretación del monumento, entre otros

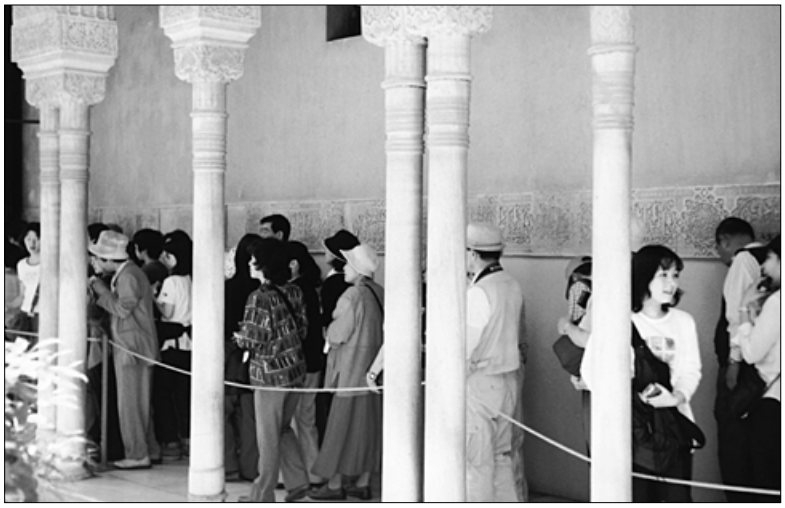
ción física del monumento, la pérdida de calidad de la experiencia estética del visitante o incomodidades para la realización de la visita. En las épocas de mayor afluencia de visitantes son muchos los problemas que se plantean relacionados con la saturación del espacio, lo que ha llevado a cuestionar la necesidad de establecer unos parámetros claros de gestión de la visita pública basados en el análisis de la capacidad de acogida turística del monumento. En este sentido es primordial no sobrecargar "turísticamente" el conjunto ya que la Alhambra constituye, ante todo, un legado patrimonial de inmenso valor que es preciso conservar de cara al futuro. Por todo ello su uso turístico, tan importante desde el punto de vista cuantitativo, ha de estar sometido a las exigencias que impone la conservación y transmisión del legado histórico.

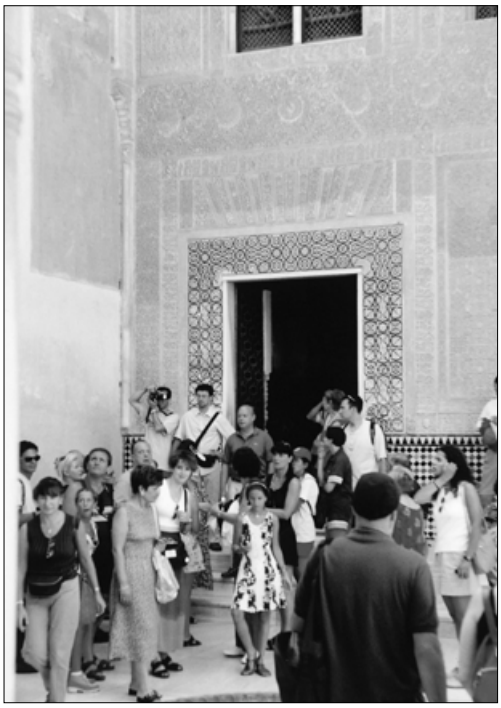
2. La capacidad de acogida turística: un instrumento útil para la gestión sostenible de los recursos patrimoniales.

Dentro del marco de creciente expansión del turismo cultural, la afluencia masiva de visitantes plantea en determinados elementos del patrimonio histórico-cultural la necesidad de gestionar el turismo desde los parámetros de la sostenibilidad, es decir desde el punto de vista del uso responsable de los recursos que se explotan turísticamente, entendiendo por uso sostenible aquel uso que garantice su conservación y transmisión a las generaciones futuras. Desde esta óptica resulta absolutamente necesario conocer los límites de un recurso para su explotación turística, es decir conocer su capacidad de acogida. Es así que la capacidad de carga o acogida de un espacio respecto a su utilización turística es uno de los conceptos centrales de la gestión de la propia actividad y de los impactos que ésta puede generar. No es un fin en sí mismo, sino un medio útil para mejorar las condiciones de la experiencia del visitante y para orientar las decisiones que se han de tomar al respecto.

La capacidad de carga o acogida es un concepto que surgió a partir de necesidades operativas fundamentalmente relacionadas con la gestión de los flujos de visitantes en espacios naturales protegidos. Los primeros estudios sobre la capacidad de carga se llevaron a cabo hacia los años sesenta en EE.UU. por geógrafos que trabajaban en el US Forest Service. Fueron intentos de dar respuesta al aumento de la afluencia de visitantes en las áreas recreativas de espacios naturales protegidos. Esta línea de investigación (que prosiguió durante la década siguiente) se centraba exclusivamente en las características físicas del área estudiada y buscaba proponer en función de esas características un número específico que fijara el máximo de afluencia permitido.

Años más tarde se empezaron a incorporar otros aspectos a la hora de delimitar la capacidad de acogida del espacio. Estos aspectos, que estaban relacionados con el uso del espacio por parte de los visitantes y con la actividad de los gestores, se consideran modificadores de la capacidad de carga que imponen inicialmente las características físicas del espacio. En este sentido se introdujeron dos parámetros básicos: la identificación de niveles de uso





aceptables e inaceptables y la búsqueda de la calidad de la experiencia del visitante.

En esencia, el concepto de capacidad de acogida lleva implícito la idea de restricción o límite más allá del cual la explotación turística de un recurso es insostenible por perjudicial. Existen varias definiciones de capacidad de acogida en función de la naturaleza de ese límite: límite físico, límite percibido socialmente o limitación de naturaleza económica. A partir de esas definiciones se puede hablar de distintas dimensiones de la capacidad de carga: la capacidad de carga "física", la capacidad de carga "social" y la capacidad de carga "económica" del espacio.

La capacidad de acogida física de un espacio se relaciona con dos elementos; por una parte con la capacidad del sistema para ofrecer servicios turísticos, es decir con la capacidad de acogida máxima de las infraestructuras de servicios, y por otro con la capacidad del espacio para absorber visitantes en relación a su fragilidad física o medioambiental. Esta dimensión viene determinada en el caso de la Alhambra por una parte por la extensión y el nivel de adecuación de los espacios visitables "alternativos" orientados a la acogida del visitante y a la atenuación de los tiempos de espera para visitar los Palacios Nazaríes y , por otra parte, por las exigencias de conservación de los espacios más frágiles.

La capacidad de acogida social o perceptual está determinada por el nivel de tolerancia de la población residente frente a los visitantes (no es el caso de un espacio como del de la Alhambra) y por la propia experiencia de los visitantes. Es decir, desde este punto de vista, la capacidad de acogida de un territorio es el número máximo de visitantes que éste puede recibir sin que decline irreversiblemente la calidad de la experiencia del visitante medida a partir de la congestión y saturación (fuentes del deterioro de la experiencia turística). Este enfoque plantea problemas operativos ya que la medición de la capacidad de acogida en función de la experiencia turística depende de la actitud de los visitantes, parámetro en suma variable que puede verse modificado a partir de simples mejoras en la gestión de los flujos turísticos, por las expectativas generadas en campañas de promoción, por la información recibida sobre las condiciones de la visita y también por el grado de conocimiento acerca del monumento. En conjunto, variar los umbrales de capacidad de acogida social de un espacio resulta más fácil que modificar los límites que vienen determinados por las características físicas del propio espacio.

Por último la dimensión económica de la capacidad de acogida está relacionada con el límite más allá del cual la función turística perturba otras actividades locales. En monumentos sin otras funciones que las ligadas con la cultura, ya sea en su dimensión investigadora o de difusión, es difícil contemplar esta dimensión, pues la visita pública se configura en sí misma como una forma de hacer accesible el monumento a los ciudadanos, en última instancia, una manera de difundir sus valores, y por tanto función básica en la gestión del patrimonio histórico-cultural.

Desde el punto de vista metodológico el concepto de capacidad de acogida tiene dos componentes fundamentales: un componente descriptivo y un componente evaluativo. El primero describe el sistema turístico (la realización de la visita): niveles de uso, número de personas que visitan cada elemento, ritmos temporales, lógicas de desplazamiento y distribución en el espacio y en el tiempo. Son datos que hablan de las características objetivas de los sistemas de recreo y especifican las diferentes situaciones producidas por diferentes alternativas de la administración (decisiones de la política de gestión de los flujos de visitantes). El componente evaluativo, por el contrario, da cuenta de cómo debería funcionar el sistema a partir de la evaluación de los impactos que produce las condiciones actuales de la visita. Esta evaluación implica un juicio de valor que pondera los grados de "indeseabilidad" de los impactos negativos y de "aceptabilidad" de las consecuencias de la masificación de la visita pública.

En resumen, la capacidad de acogida está estrechamente ligada con las densidades de uso del espacio e implica restricciones de utilización o explotación de los recursos basadas en unos límites que vienen determinados ya sea por las características físicas del propio espacio, ya sea por las exigencias de mantener la calidad en la experiencia del visitante. Operativamente son, por tanto, varios los factores que deben considerarse para determinar el límite o umbral máximo de "explotación turística":

- *Factores medioambientales o físicos relacionados* con la dimensión del conjunto y el espacio utilizable, así como la fragilidad y exigencias de conservación de los recursos patrimoniales.

- *Factores sociales* relacionados con las pautas de comportamiento de los visitantes, su opinión y la naturaleza de su experiencia estética.

- *Los procedimientos* de gestión que tienen que ver con el diseño de itinerarios que canalicen y distribuyan el uso del espacio, la facilitación de servicios de información e interpretación, el incremento de la resistencia de los recursos utilizados y la adecuación de espacios e instalaciones "alternativos" y de servicio al visitante.

Desde este punto de vista, la capacidad de carga de un conjunto monumental como la Alhambra y el Generalife viene determinada fundamentalmente por dos aspectos clave: las exigencias de la conservación del conjunto monumental y la calidad de la experiencia estética y el confort del visitante, relacionada con factores como la ausencia de ruido, la ausencia de congestión visual, la atenuación de los tiempos de espera y la correcta interpretación del monumento, entre otros.

En todo caso es preciso tener siempre en cuenta que la capacidad de carga o acogida de un espacio respecto a su utilización turística no es un fin en si mismo, sino un medio para conocer el recurso, orientar las decisiones que se han de tomar en la gestión diaria y mejorar, por tanto, las condiciones de la experiencia del visitante.

3. En busca de una metodología para el estudio de la capacidad de acogida turística de la Alhambra.

En la Alhambra, como conjunto monumental sujeto a una creciente presión turística, el concepto de capacidad de acogida se configura como el parámetro básico de cara a la regulación de la gestión de los flujos de visitantes. A este respecto, además, la Alhambra se nos presenta como un laboratorio excepcional donde la experiencia acumulada en la gestión de un gran número de visitantes (se trata de uno de los conjuntos más visitados de España) puede servir de modelo, tanto en sus aspectos positivos como negativos, para otros espacios patrimoniales que han de hacer frente igualmente a una afluencia masiva de visitantes –generalmente concentrada en el tiempo–.

No obstante, tanto la ausencia de estudios similares en monumentos de características parecidas, como las singularidades del conjunto de la Alhambra y el Generalife ponen de manifiesto la necesidad de desarrollar y aplicar una metodología *ad hoc* válida para el análisis y evaluación de su capacidad de acogida turística. Esta metodología, que se apoya en toda la batería de presupuestos teóricos ya mencionados, se adapta, sin embargo, a una serie de peculiaridades que vienen determinadas por las características especiales del conjunto.

En primer lugar la Alhambra es un espacio de funcionamiento complejo, una entidad urbana diferenciada respecto de la ciudad de Granada que presenta múltiples peculiaridades en relación con la organización de la visita pública:

- No es un espacio de características homogéneas: hay espacios abiertos y espacios cerrados; también hay zonas en de acceso restringido en las que sólo se puede circular si se tiene entrada y zonas de libre circulación de ciudadanos (espacios urbanos públicos).

- Es un espacio en el que no se controlan algunos de los parámetros claves que sirven para regular el movimiento de los visitantes en su interior: agentes exteriores de comercialización (guías y agencias) que controlan la llegada de visitantes en grupo, las condiciones del acceso al conjunto, que es libre si se accede al interior del recinto amurallado por las puertas de la Justicia o de los Carros y otros factores exógenos como pueden ser las condiciones climáticas.

Por otra parte, en el análisis de los flujos de visitantes y la capacidad interna del conjunto de la Alhambra interactúan dos grupos de factores que es preciso tomar en consideración: por una parte las características del propio espacio y por otra los visitantes (ritmos de afluencia y uso interno del espacio).

Dadas las características propias del monumento es necesario realizar el análisis de su capacidad de acogida turística a dos escalas: a escala general para conocer y evaluar el funcionamiento global del conjunto y a escala de los Palacios Nazaríes, en relación al uso y funcionamiento de los espacios más frágiles, demandados y, en consecuencia, conflictivos; punto clave, además, del sistema de gestión de la visita pública.

Teniendo en cuenta el segundo factor, los visitantes, se hace necesario que el análisis de los flujos de visitantes que recibe el monumento tenga en cuenta como partida dos situaciones hipotéticas: el funcionamiento en días de saturación y el funcionamiento del sistema en temporada baja. Dada la existencia de límites de acceso a los Palacios Nazaríes, la Alhambra constituye un espacio con un modelo de "funcionamiento restringido" que se opone a los espacios de "funcionamiento libre" donde no existen restricciones a la afluencia y movimiento de los visitantes, caso de un espacio urbano cualquiera o de las ciudades en conjunto como destinos turísticos. Es decir, la organización de la visita al conjunto monumental no está determinada por la demanda potencial sino por los límites en la oferta de plazas que se impone desde el propio monumento. Es por ello que en el análisis de su funcionamiento turístico cabe diferenciar dos situaciones tipo:

- Momentos de "funcionamiento saturado", días completos o determinados pases horarios para los que se agotan las entradas y está el aforo cubierto. Entonces el funcionamiento de todo el conjunto deriva del tope impuesto para visitar los palacios. Este hecho condiciona la visita en su

componente espacio-temporal. Dado que existe una hora concreta de entrada en los palacios, se favorece que los visitantes tengan que permanecer bastante tiempo dentro del recinto, mucho más del que tienen planeado en principio, y tiendan a visitar todos los elementos del conjunto e incluso a repetir la visita.

- Momentos de "funcionamiento libre", aquellos días o pases horarios en los que no se agotan las entradas y los visitantes no están tan condicionados por la hora de la visita de los Palacios. Son momentos en los que la demanda de entradas es inferior a las restricciones que impone la regulación de los flujos de la visita.

El siguiente aspecto que es preciso tomar en consideración es el modelo vigente de gestión de los flujos de visitantes, un modelo basado en la limitación y control del número de visitantes que acceden a los Palacios Nazaríes. El número máximo permitido de personas que puede acceder a los Palacios cada media hora es el que determina los aforos máximos de afluencia para todo el conjunto de la Alhambra y este aforo se utiliza por lo tanto en el análisis con dos objetivos: en primer lugar, como punto de referencia para evaluar el grado de ocupación del monumento con respecto a ese tope máximo y, en segundo lugar, como objeto de revisión y evaluación a la luz del análisis de la situación de los Palacios Nazaríes.

Por otra parte, la gestión diaria de los cupos de cada tipo de entrada vendidas para cada pase horario se configura también como factor clave de la capacidad de acogida del monumento. Así pues, la gestión de los flujos de visitantes en el interior del recinto en función de las horas a las que se les asignan la entrada a los Palacios Nazaríes determina sobremanera los ritmos generales de utilización del espacio.

A nivel operativo, el análisis de los flujos de visitantes y la capacidad de acogida de la Alhambra y el Generalife recoge todas estas premisas y las incardina dentro de un **esquema metodológico** que, descendiendo de los aspectos más generales a los niveles de detalle más específicos aborda el estudio de la capacidad de acogida en dos grandes bloques. En el primer bloque se estudian los aspectos relacionados con el funcionamiento de la visita turística a nivel general (todo el conjunto monumental) y en el segundo se analizan los aspectos relacionados con los problemas que plantea el uso turístico en los Palacios Nazaríes, punto clave del sistema de gestión de la visita pública.

El primer gran bloque, el *análisis de los flujos de visitantes y el funcionamiento de la visita a nivel de todo el conjunto*, se divide a su vez en dos grandes subbloques: uno primero en el que se estudia la afluencia de visitantes al conjunto y otro, posterior, en el que se tratan los temas relacionados con la movilidad y el uso del interior del conjunto. El estudio de la afluencia de visitantes tiene por objetivo identificar las dos situaciones de funcionamiento diferenciado del conjunto: situaciones de "saturación" con movilidad condicionada y situaciones de "no saturación" o libre circulación. Las primeras (días y pases de aforo completo en relación al número máximo posible establecido de visitantes) son las que generan la imagen conflictiva de la Alhambra.

En relación con este objetivo se plantean dos niveles de análisis: un análisis de la afluencia en sí misma y otro en el que se analiza la afluencia de visitantes respecto al aforo establecido. En el primero se estudia el ritmo temporal de la demanda anual con el objetivo de conocer la evolución de la afluencia anual de visitantes y detectar las tendencias que marcan su distribución temporal (picos máximos y mínimos), así como extraer información sobre el comportamiento de las dos tipologías básicas de visitantes: visitantes individuales y visitantes en grupo. Por otra parte, el análisis de la afluencia respecto al aforo establecido permite conocer el grado de ocupación del monumento en general y en qué medida las restricciones afectan y determinan la distribución temporal de la afluencia a lo largo del año.

El análisis de la movilidad y el uso del interior del conjunto se realiza a partir de los resultados del paso anterior. Tras la identificación de las situaciones hipotéticamente problemáticas, situaciones de "saturación", se analiza para estas situaciones tipo el funcionamiento del conjunto partiendo de una caracterización previa del espacio objeto de estudio (su estructura, accesos, señalización) como elemento condicionante de la movilidad turística. El objetivo es extraer datos sobre el uso de elementos diferenciados del conjunto (Alcazaba, Palacios, Generalife), el acceso al recinto y la movilidad interior (orden de la visita y tiempos de permanencia en el interior del conjunto).

El segundo gran bloque del trabajo, el *análisis del funcionamiento de la visita en los Palacios Nazaríes,* aborda el estudio de la situación actual de los distintos espacios que componen este conjunto. Su objetivo es evaluar la presión a la que están sometidos

los Palacios Nazaríes con el sistema de cupos vigente y el funcionamiento real de la visita pública. A nivel de detalle se caracterizan dos aspectos: en primer lugar, la movilidad y el uso interior de los palacios a partir de su configuración espacial como elemento condicionante de la misma, y, en segundo lugar, el grado de saturación del espacio a partir de la distribución temporal de la afluencia y su ritmo de entrada en los Palacios. Se caracteriza así el uso que los visitantes hacen de estas dependencias (movilidad y ritmos de marcha) y se contabilizan los saldos de personas que dan idea de la ocupación del espacio en cada momento respecto a una situación de funcionamiento saturado (cálculo del espacio disponible por persona).

Posteriormente se establecen, a través de la observación directa del comportamiento de los visitantes, unos umbrales de saturación que sirven para evaluar el funcionamiento de cada una de las estancias en relación con la presión que pueden ejercer los visitantes individuales y los visitantes en grupo. El objetivo final es encontrar criterios que permitan establecer un umbral óptimo de utilización del espacio, número total de visitantes que deben entrar diariamente en la Alhambra, capaz de asegurar la calidad de la experiencia estética de la visita y la conservación del monumento a partir de criterios museográficos, de percepción visual y de protección del patrimonio.

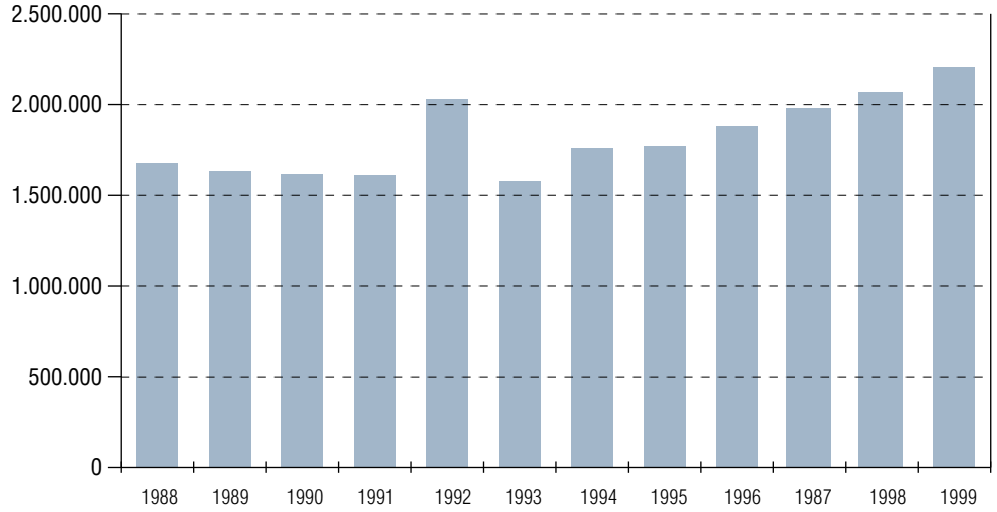
4. La capacidad de acogida turística general del conjunto monumental de la Alhambra y Generalife

A nivel general, la capacidad de acogida del conjunto monumental de la Alhambra y el Generalife viene determinada, como se ha señalado anteriormente, por los dos elementos que en interacción condicionan el funcionamiento del conjunto en relación con la visita pública: las características del espacio y los flujos de visitantes. La características de los flujos de visitantes (tipología, volumen total, distribución temporal, modo de acceso) condicionan sobremanera el funcionamiento diario del conjunto. Así por ejemplo, el número global de visitantes determina el desfase temporal que pueda haber entre la hora de entrada al recinto monumental y la hora asignada para visitar los Palacios. En días de máxima afluencia ese desfase temporal es mayor "obligando" a gran parte de los visitantes, fundamentalmente individuales, a permanecer en el recinto mucho más tiempo del que inicialmente tenían pensado y, haciendo aumentar, por tanto, la presión "turística" sobre el conjunto monumental.

4.1. Las características de la afluencia de visitantes: el ritmo temporal de la demanda anual.

El conjunto de la Alhambra y el Generalife recibe anualmente algo más de dos millones de visitantes con una tendencia actual de crecimiento medio anual de un 6%. En 1999 fueron 2.207.658 los visitantes que accedieron al conjunto, lo que supuso un crecimiento con respecto al año anterior de casi un 7%. La serie estadística completa que recoge el número de visitas de la Alhambra desde 1988 muestra cómo en estos últimos 12 años, el número de visitantes se ha incrementado en algo más de medio millón de personas (528.789), en total un 31% con relación al número de visitantes de 1988 (1.678.869). Sin embargo, dado que se observa una inflexión muy fuerte en 1993, año en que se registró el menor número de visitantes de todo el periodo (1.580.062), el crecimiento desde esa fecha hasta 1999 ha sido mucho más acusado, un 40%, en total 627.596 personas.

Gráfico 1. **Evolución del número de vistitantes de la Alhambra**



Fuente: Patronato de la Alhambra y Generalife. Elaboración propia.

La distribución mensual de esta afluencia divide el año en dos temporadas claramente diferenciadas: una temporada baja y una temporada alta. La temporada baja comprende los meses de noviembre, diciembre, enero y febrero y aglutina al 20% de la afluencia anual. La temporada alta se divide su vez en dos periodos: meses de máxima afluencia (dos picos que comprenden los meses de abril-mayo y agosto-septiembre) con el 44% de la afluencia global y meses de afluencia media (marzo, junio, julio y octubre) que en total representan el 36% de la afluencia anual.

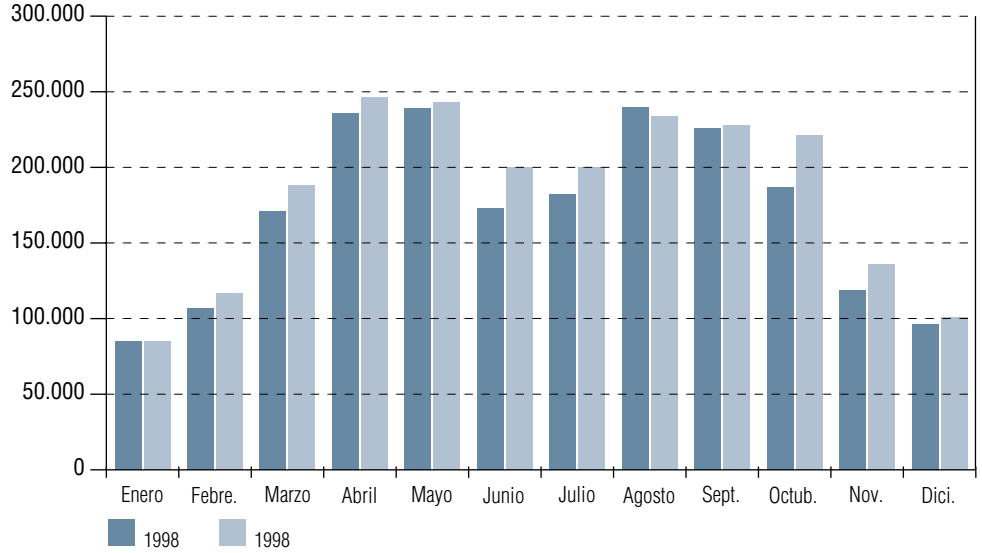
Desde 1993 los meses que más han crecido en número de visitantes (términos absolutos) han sido marzo y octubre, seguidos de junio, julio y septiembre. Sin embargo en términos relativos los meses que han experimentado un crecimiento más espectacular han sido marzo, noviembre, febrero y octubre por ese orden. Se observa así una marcada tendencia expansiva del número de visitantes durante los meses de afluencia media de la temporada alta (sobre todo marzo y octubre) que se expande incluso hacia los meses colindantes (febrero y noviembre) tendiendo así a recortar la duración de la temporada baja. En resumen, crecen pues los meses de primavera y otoño y, secundariamente los de verano (junio-julio), ya de por sí con bastante afluencia, excepto agosto que se estabiliza debido a que tradicionalmente ha sido el mes con mayor número de visitantes y el que más cubierto tenía su aforo mensual.

En cuanto a la tipología de visitantes cabe señalar que de los cerca de dos millones de visitantes que recibe la Alhambra anualmente, hoy en día cerca del 40% son personas que realizan la visita al conjunto en grupo organizado y guiados por un profesional y el 60% restante son visitantes individuales. En 1998, los visitantes en grupo supusieron un 38% del total (783.373) y los individuales un 62% (1.284.552). Aunque, como se puede apreciar los visitantes individuales son numéricamente más importantes, los grupos han crecido de forma espectacular durante los últimos años pasando de suponer el 12% del volumen total de visitantes en 1993 y en 1994 a representar el 38% en 1998. Mientras los visitantes individuales han crecido a un ritmo medio anual del 2,5% desde 1993, en total un 10% con respecto a ese año (habiendo disminuido un 16% en 1998 con respecto a 1997), los grupos en cambio, lo han hecho a un ritmo medio del 35% anual, en total un 319% respecto a la cifra inicial de 1993.

Dentro de los visitantes en grupo hay que tener en cuenta además que las visitas de grupos de turismo colectivo crecen de forma más acusada que las visitas culturales o de grupos escolares. En 1997 (año con un 23% de visitantes en grupo respecto al total) hubo un 18% de visitantes de grupos de agencia (350.947) y sólo un 5% de visitas culturales (98.999). Los primeros habían crecido respecto a al año anterior un 32% y los segundos sólo un 5%.

Los visitantes en grupo se aglutinan en los meses de abril, mayo, junio, septiembre y octubre; meses en los que en 1998 el porcentaje de este tipo de visitantes superó el 40% de la media anual llegándose a alcanzar un 54% en mayo. Los escolares se concentran sobre todo de marzo a junio. Las visitas en grupo han crecido espectacularmente en marzo, abril, agosto, septiembre y octubre, con lo cual se puede hablar de dos picos máximos de afluencia de grupos (abril-mayo y septiembre-octubre) y de una temporada media representada por marzo, junio y agosto. Se observa además cómo los meses que a lo largo de los últimos años tenían una mayor afluencia de visitantes individuales (abril, agosto y septiembre) han visto disminuir su número de total al aumentar el turismo de grupo durante esos meses.

Gráfico 2. **Distribución mensual de la afluencia de visitantes de la Alhambra**



Fuente: Patronato de la Alhambra y Generalife. Elaboración propia.

La concentración de los visitas de grupo es aún más evidente si se toman en cuenta los datos de afluencia diarios ya que por ejemplo, en 1998, el 76% de los visitantes en grupo (596.457 personas) se concentró en 181 días (la mitad del tiempo que permaneció abierto el conjunto al público) y el 46% en 90 días. En general, crecen pues las visitas de grupo que tienden a desplazar a los visitantes individuales en meses como agosto, abril y septiembre que tradicionalmente habían sido meses de predominio de visitantes individuales. Este es un dato muy significativo ya que no es sólo indicativo del predominio de una determinada tipología de visitantes, sino también de la repercusión que esos visitantes tienen sobre el resto de la ciudad (por la especial forma de organización de los viajes organizados) y de la presión turística sobre el monumento (son los grupos los que generan los mayores problemas de congestión en los espacios más reducidos del conjunto).

4.2. La afluencia de visitantes y la capacidad de acogida establecida del monumento.

Como se ha señalado, el conjunto de la Alhambra y el Generalife recibe cada año alrededor de dos millones de visitantes y, aunque esta cifra no sobrepasa la capacidad de acogida máxima anual establecida del conjunto (2.900.000 visitantes aproximadamente), el aumento de la presión turística (concentrada temporal y espacialmente) empieza a plantear problemas puntuales de "saturación".

Según el modelo actual de gestión de la afluencia de visitante, la capacidad de acogida máxima del conjunto de la Alhambra y Generalife viene determinada por la capacidad de acogida del espacio más frágil y demandado por los visitantes: los Palacios Nazaríes, objetivo prioritario de contemplación de todo aquel que se acerca a visitar el conjunto. La capacidad máxima de acogida de los Palacios se estipuló a principios de los años noventa en 444 –número máximo de personas que puede haber a la vez en su interior–. Por esta razón se fijó en 400 el número de personas que podían acceder cada media hora a esta zona del conjunto (350 a partir de septiembre de 1999).

El análisis de la afluencia anual de visitantes del conjunto respecto a su capacidad de acogida muestra distintos problemas en función de dos factores: la escala espacial sobre la que se focalice la atención –el conjunto en general o el espacio más frágil, los Palacios Nazaríes– y el nivel de desagregación temporal de los datos. Así para el conjunto en general, el volumen anual de visitantes respecto al aforo establecido muestra, conforme aumenta el nivel de desagregación temporal del análisis (año, meses, días, pases horarios), unos niveles de ocupación más altos de lo que en un primer momento se desprenden de las cifras de afluencia medias globales.

El nivel anual de ocupación del conjunto de la Alhambra y Generalife respecto a su capacidad máxima de acogida de visitantes ronda el 753%. En 1998 visitaron la Alhambra 2.088.251 personas y la capacidad del aforo anual era de unos 2.900.000 visitantes. A nivel mensual, sin embargo el nivel de ocupación varía notablemente superando marzo, abril, mayo, agosto, septiembre y octubre el 80%. Estos niveles son aún más altos si no tomamos en cuenta los datos referentes a la visita nocturna (ya que cuenta con niveles de ocupación muy bajos, en torno al 23%). Así pues, en 1998 además de superarse el 80% en el nivel de ocupación de los pases de la visita diurna respecto al aforo mensual, en los meses de abril, mayo y agosto se llegaron a alcanzar niveles próximos al 95%.

Este hecho modifica substancialmente la división que se podía hacer en función de la afluencia mensual. De esta forma, meses como marzo y octubre, considerados en cuanto a su número total de visitantes meses de temporada alta, pero de afluencia media, presentan niveles de ocupación que superan el 80% con lo cual las "condiciones reales" de la visita diurna se asemejan a las de los meses de afluencia masiva. Así pues, desde el punto de vista del nivel de ocupación respecto al aforo establecido se puede hablar de una temporada baja que queda reducida a los meses de enero y diciembre y una temporada alta que se extiende a lo largo del resto del año. Ésta última con seis meses de altísimos niveles de ocupación del aforo (casi todos ellos por encima del 90%) que son marzo, abril, mayo, agosto, septiembre y octubre, y por otra cuatro meses de ocupación media (del 50 al 90% del aforo) que son febrero, junio, julio y noviembre.

Con mayor nivel de detalle, el análisis de la afluencia respecto al aforo establecido a nivel diario muestra cómo los momentos de saturación del espacio son puntuales aunque numerosos y, sobre todo, no se reparten de forma homogénea. En 1998 los días en que el nivel de ocupación del aforo 90% representaron alrededor del 30% de los días visitables del monumento, repartidos mensualmente entre marzo, abril, mayor, agosto y septiembre.

No obstante, el nivel de ocupación medio es aún más alto si tomamos en cuenta los pases horarios. En 1998 hubo 3.480 pases de los 6.784 pases totales que superaron el umbral del 95% de ocupación, lo que muestra que el conjunto de la Alhambra y Generalife funcionó el 51% del tiempo que permaneció abierto al público con su aforo prácticamente completo. Del resto del tiempo de apertura pública, durante el 40%, los niveles de ocupación superaron el 60% con una media cercana al 80-85%. Queda, pues, así demostrado que aunque las cifras relativas a la afluencia global y a la capacidad de acogida total del conjunto muestran que éste está aún lejos de la saturación (73-75% de su capacidad), en la práctica se constata que exceptuando los pases de la visita nocturna, los últimos pases del día y los dos meses de temporada baja, el conjunto presentaba ya en 1998 unos niveles medios de ocupación muy altos, aspectos que determinan sobremanera las políticas futuras de gestión de venta de entradas, promoción y comercialización del monumento.

4.3. Movilidad y uso interior del conjunto de la Alhambra.

Junto con las características de la afluencia, la configuración del conjunto de la Alhambra y Generalife como espacio visitable es el otro aspecto clave que determina su funcionamiento respecto a la visita pública y, por ende, su capacidad de acogida turística. La Alhambra y el Generalife se articulan como un conjunto de piezas que se imbrican espacialmente de manera compleja lo que posibilita que los visitantes se muevan hasta cierto punto libremente dentro del recinto y utilicen el espacio, desde el punto de vista turístico, de forma variada.

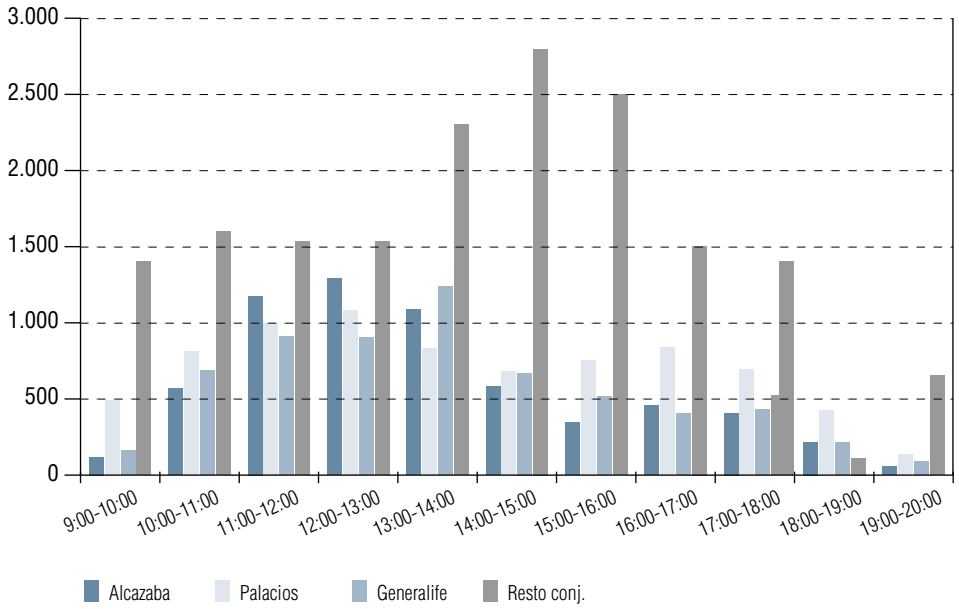
Dentro del recinto amurallado de lo que fue antigua ciudad musulmana existen, además de la Alcazaba y los Palacios Nazaríes, jardines, restos arqueológicos, varios hoteles, edificios administrativos, una iglesia, comercios, residencias particulares, tres museos y otros espacios expositivos (englobados dentro del Palacio de Carlos V). Todo este conjunto, que se articula a partir de dos ejes de dirección Este-Oeste (las antiguas calles Real Baja y Real Alta), se organiza de cara a la visita pública en dos zonas: una primera de libre circulación y otra de circulación restringida que sólo es accesible con billete de entrada a través de varios controles. En ésta última están los tres grandes espacios visitables: la Alcazaba y los Palacios Nazaríes (dentro del recinto amurallado de la Alhambra) y los jardines y palacios del Generalife (en la finca colindante del mismo nombre). Todos ellos pueden ser visitados en el orden que se desee, existiendo sólo un límite horario para la visita de los Palacios.

Básicamente los itinerarios posibles de la visita son tres. Todos ellos son complementarios entre sí y corren linealmente paralelos en dirección Este-Oeste. El primero es un itinerario de bajada que discurre (en sentido de Este a Oeste) por el flanco sur del recinto paralelo a la muralla por su exterior. El segundo es de subida y bajada (dirección Este-Oeste y sentido indistinto) que va desde el pabellón de entrada por el Paseo de los Cipreses, el Secano y la Calle Real hasta la Puerta del Vino y la explanada del Palacio de Carlos V y viceversa. Y el tercero discurre por el flanco norte de la Alhambra desde los Palacios Nazaríes hasta el Puente Nuevo por los Jardines del Partal y el Paseo de las Torres. Toda una zona, cuyo ritmo de circulación viene marcado por las restricciones de entrada a los Palacios, única vía a través de la que se puede acceder a este espacio.

Cuantitativamente se trata de un recorrido de 3.750 metros, en el cual el sentido general de la visita (marcado por la señalización) canaliza los flujos de visitantes de forma lineal por "pasillos de espacios visitables" desde los que se contempla el resto del espacio "no visitable" o "no apto para ser recorrido". Estas restricciones a la movilidad, necesarias desde el punto de vista de la conservación del monumento y la seguridad de los propios visitantes tienen, sin embargo efectos negativos. El primero de ellos tiene que ver con la imagen del monumento percibida por los visitantes, pues hay un gran número de personas que se van con la impresión de que se ve muy poco o de que hay muchas cosas que no se pueden ver (las pequeñas barreras que canalizan los itinerarios crean una sensación negativa de eterno "prohibido el paso"). El segundo efecto está relacionado con la presión turística; al utilizarse para la visita sólo una proporción pequeña del espacio (en relación a la superficie total disponible) se concentra la presión sobre zonas muy concretas, auténticos polos de acumulación de visitantes.

Todos estos elementos inciden en el uso que los turistas realizan del interior del conjunto. En épocas de afluencia masiva de visitantes la visita pública suele ser, en la mayoría de los casos y para los visitantes individuales, una visita larga y desarticulada. En líneas generales, excepto los Palacios Nazaríes, el Partal y el Palacio de Carlos V, que son visitados de forma casi constante por más del 80% de los visitantes del conjunto, el resto de las zonas visitables registran una menor afluencia en épocas de aforo completo en que predominan los visitantes en grupo ya que éstos no visitan mas que unos pocos elementos (Palacios Nazaríes, Palacio de Carlos V y Generalife). La Alcazaba en época de aforo completo con predominio de visitantes en grupo sólo es visitada por el 50% de los visitantes diarios de la Alhambra, en cambio en época de aforo completo con porcentajes más bajos de visitantes en grupo recibe al 75% de los visitantes diarios. Lo mismo ocurre con los Jardines y Palacios del Generalife que pasan del 70 y 66% de afluencia respectivamente en épocas de muchos grupos al 80 y 70% cuando el número de visitantes en grupo es menor y predominan los visitantes individuales.

Gráfico 3. **La afluencia de visitantes a los distintos elementos del conjunto. Día tipo de aforo completo**



Fuente: Recuento de visitantes. Elaboración propia. Estudio Previo para la Revisión del Plan Especial de la Alhambra y los Alijares.

No obstante, en principio, en épocas de aforo completo se tiende a visitar casi todos los elementos del conjunto. Este hecho deriva no tanto de la importancia que tienen los elementos en sí mismos, sino del tiempo que los visitantes tienen que permanecer en el interior del recinto en función de la hora asignada para ver los Palacios Nazaríes. Así pues, el funcionamiento general del conjunto está determinado por el hecho de que hay un espacio con una hora de entrada determinada. La visita gravita así en función de la visita a los Palacios Nazaríes. El resto de los espacios visitables funcionan como espacios complementarios y alternativos cuya función en los periodos de máxima afluencia es procurar un espacio en el que "hacer tiempo" hasta que llegue la hora de entrada en los Palacios. Si no hay problemas para entrar en los Palacios esos espacios "complementarios" no se visitan o son objeto de una visita corta y poco motivada y se configuran en la mayor parte de los casos como espacios de paso.

El tiempo medio de permanencia en el interior del conjunto es de aproximadamente tres horas y media y ese tiempo suele cabalgar entre la mañana y la tarde con lo cual la mayor aglomeración de visitantes se produce en las horas centrales del día (de 12:00 a 15:00 horas). Los grupos tardan menos tiempo en realizar la visita, entre 2h 48 m y 2 h 55 m y los individuales entre 2 y 5 horas en función del desfase que haya entre la hora de entrada al conjunto y la asignada para ver los Palacios. Los visitantes individuales permanecen más tiempo en la Alhambra ya que los grupos, que suponen entre el 20 y 40% en épocas de máxima afluencia de visitantes ajustan sus llegadas a la hora que tienen asignada para ver los Palacios.

Los grupos, que representan entre un 20 y un 40% del total de visitantes diarios, llegan al aparcamiento y de ahí bordeando la muralla por su flanco sur acceden al recinto amurallado de la Alhambra por las Puerta de la Justicia o de los Carros. Realizan la visita a los Palacios Nazaríes y al Palacio de Carlos V y suben de nuevo hacia el Puente Nuevo por los Jardines del Partal o por el Secano. Realizan después una visita somera por el Generalife, de ellos sólo una tercera parte llega hasta los Palacios del Generalife para salir después por la puerta del pabellón de entrada (Plaza de la Alhambra).

Por el contrario la movilidad de los visitantes individuales responde a unas pautas menos homogéneas y cabe, pues, la posibilidad de establecer varios itinerarios tipo. En principio hay un 9% de visitantes individuales que acceden al recinto por las puertas de la Justicia o de los Carros (bien porque compraban la entrada en Granada o porque habiéndola adquirido por la mañana han visitado el conjunto por la tarde). Estos visitantes visitan primero el Palacio de Carlos V, después los Palacios Nazaríes, la Alcazaba y por último el Generalife.

El resto de los visitantes individuales (entre el 60 y el 70% del total) entran por la parte alta (Plaza de la Alhambra) y realizan básicamente dos recorridos tipo en función del desfase horario entre las horas de entrada al recinto y a los Palacios. Aquellos cuyo desfase es menor de una hora lo primero que visitan son los Palacios Nazaríes, seguidamente el Palacio de Carlos V y la Alcazaba y por último el Generalife. Los que en cambio tienen un desfase horario superior a una hora empiezan su visita por el Generalife para pasar después a ver la Alcazaba el Palacio de Carlos V y los Palacios Nazaríes por último.

El uso del conjunto monumental varía, pues, en función del número de visitantes y de su tipología (proporción de visitantes individuales y visitantes de grupo), pero también presenta variaciones horarias a lo largo del día. El volumen de visitantes acumulado en el interior del recinto monumental alcanza sus cotas más altas hacia el medio día de, 13:00 a 15:00 horas, hora en la que ya se han agotado las entradas para ese día y por tanto han podido entrar la mayoría de los visitantes individuales. Así se puede estimar que los días de máxima afluencia de visitantes, en las horas centrales del día (de las 11:00 de la mañana a las 16:00 horas) puede haber en el interior del recinto más de 4.000 personas y si a esa cifra se le resta los visitantes que están en cada uno de los elementos visitables, el volumen de personas que deambula por el Secano, los Jardines del Partal o por el Palacio de Carlos V y sus inmediaciones puede superar la cifra de 2.000 visitantes.

Esta cifra tan alta viene determinada por el efecto de acumulación que supone la restricción de entrada en los Palacios Nazaríes. De hecho, un recorrido de 3.5 Km. que a partir de los tiempos medios que dura la visita a cada uno de los elementos (20 minutos para la Alcazaba, 30 minutos para el Generalife y 50 minutos para los Palacios) podría realizarse sin ningún condicionante o interposición en 2 h. 30 m., se realiza como media en 3 h. y 30 m. Por tanto, tanto el tiempo medio de permanencia en el conjunto como los saldos medios de visitantes que pueden llegar a acumularse en su interior son datos especialmente indicativos de la presión a la que se ven sometidos no sólo elementos como la Alcazaba o los Palacios Nazaríes, sino también las zonas de libre paso del Secano, los Jardines del Generalife y la explanada del Palacios de Carlos V, que funcionan como puntos de acumulación de visitantes.

5. La capacidad de acogida turística de los Palacios Nazaríes

Es a nivel de los Palacios Nazaríes donde los problemas relacionado con la capacidad de acogida del monumento se muestran de forma más virulenta. En un espacio tan reducido y multifragmentado la saturación tiene efectos muchos más graves y ya no sólo sobre la conservación del propio monumento, sino también sobre la calidad de la experiencia turística.

De acuerdo con el modelo de gestión de la visita pública de la Alhambra y el Generalife, el número máximo de visitantes que puede recibir diariamente el conjunto, viene determinado por el aforo máximo establecido para los Palacios Nazaríes. En función de este aforo, que según la normativa vigente era hasta 1999 de 444, (número máximo de personas que teóricamente podían permanecer a la vez en su interior), se realiza la distribución temporal de las entradas de visitantes a los Palacios, hasta 1999, 400 cada media hora.

Para que se respetaran estos aforos era necesario que la visita a los Palacios Nazaríes durase sólo 30 minutos como media. De esta forma, sabiendo que entraban 400 personas por cada pase horario, es decir cada media hora (factor fijo) y suponiendo que: primero, los visitantes accedían al recinto de forma homogénea y repartida a lo largo de esa media hora y, segundo, su visita sólo duraba 30 minutos (factores ambos aleatorios), entonces el número máximo de personas que habría a la vez en el interior de los palacios sería siempre más o menos fijo y nunca excedería de 400 personas.

Sin embargo, la duración real de la visita a los Palacios es superior a los 30 minutos. Como resultado, la distribución de los flujos de visitantes resultante altera los parámetros óptimos sobre la presión máxima a que se puede someter este espacio. En el día a día, en los Palacios Nazaríes entraban 400 visitantes cada media hora. Estos visitantes, de acuerdo con los recuentos de visitantes efectuados los días 7 de agosto de 1998 y 7 de mayo de 1999, realizaban su visita bajo situaciones de aforo completo en un tiempo medio que oscilaba entre los 45 minutos (para los visitantes individuales) y los 58 minutos (para los grupos). Por lo tanto, bajo estas condiciones no se producía un reemplazo cíclico de visitantes cada media hora, sino un efecto de acumulación (aproximadamente del 35-40% de la afluencia de cada pase). Como consecuencia, la presión real sobre el espacio de los palacios, lejos de aproximarse al valor máximo fijado, 444 personas simultáneamente, alcanzaba valores cercanos a las 600 personas como media a lo largo del día.

En principio, las deficiencias en el funcionamiento del sistema de aforos establecido hasta 1999 han estado tan ligadas al alargamiento de la duración media de la visita de los Palacios como al ritmo de entrada de visitantes a los mismos. En efecto, la distribución de la entrada de visitantes en los Palacios por pase horario muestra cómo el ritmo de la afluencia no era tan homogéneo como cabría esperar a partir de la distribución teórica que deriva de la venta de entradas (400 personas/media hora).

Como consecuencia de todos estos factores (aumento del tiempo de duración de la visita y ritmo de entrada "a saltos"), observando los datos extraídos de los conteos de visitantes realizados en días de aforo completo se aprecia que existía una tendencia muy marcada de acumulación y concentración temporal de los visitantes. Hubo picos horarios en los que se llegaron a acumular cerca de 900 personas en el interior de los Palacios Nazaríes. Durante estos días, el número medio de personas que permanecieron a la vez en el interior del recinto palaciego fue de 586 personas (dia 7-8-98) y 522 personas (día 7-5-99). Estas medias en horas punta llegaron a alcanzar las 816 personas el primer día señalado (casi el doble del aforo establecido) y 670 personas el segundo día (un 70% más de dicho aforo).

Dado que los Palacios cuentan con un total de 2.187 m^2 útiles para la visita, la disponibilidad media

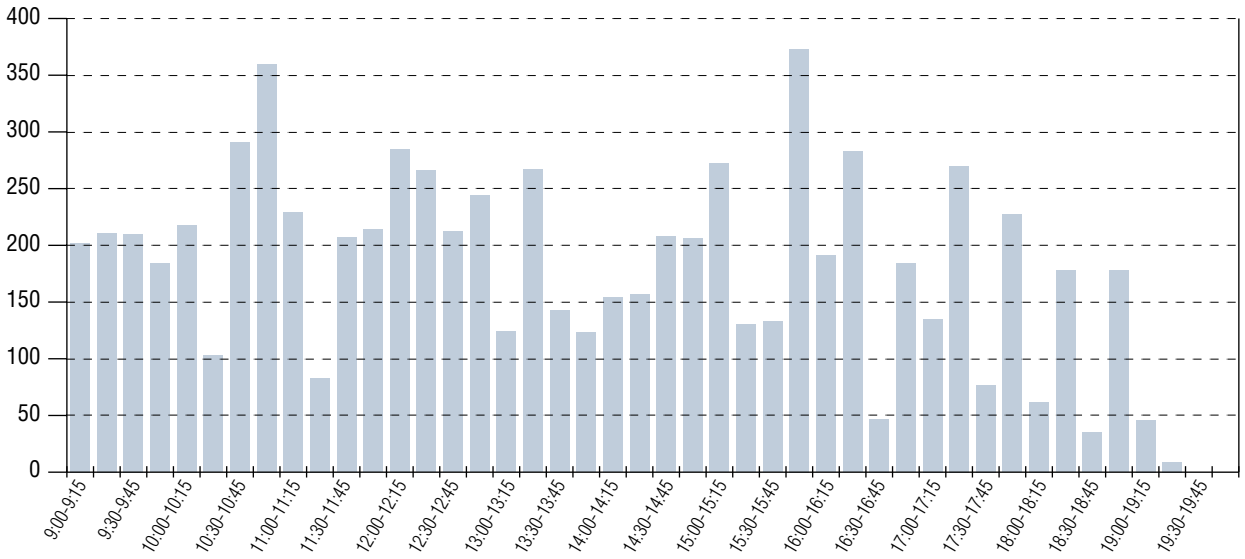
de superficie por visitante durante esos días fue de 4 m^2 por persona, 2,9 m^2 en las horas punta. Situación de congestión, si se tiene en cuenta que la distancia mínima requerida en marcha normal, según los criterios de movilidad peatonal óptima, es de 2 metros con respecto a la persona precedente, distancia necesaria para preveer sus movimientos y modificar en consecuencia las condiciones de la marcha (velocidad, dirección,...).

Sin embargo la situación de congestión no sólo depende de los metros cuadrados disponibles, sino de la configuración espacial del recorrido de la visita. Hay que tener en cuenta que el itinerario de la visita de los Palacios, con un total de 487 m, discurre por un espacio de dimensiones relativamente reducidas, multifragmentado (compuesto de múltiples estancias de características y volúmenes muy variables) y de difícil lectura por su estructura enrevesada. Se trata de una serie de espacios de características opuestas que se van alternando de forma sucesiva. Se da por una parte una alternancia de espacios abiertos (patios) y espacios cerrados (estancias) relacionándose entre sí a veces por espacios de transición abiertos sólo por uno de sus lados (galerías). La luminosidad refuerza esta polaridad espacial: en los palacios hay una clara dicotomía entre *espacios iluminados* que invitan a la detención y contemplación y *espacios oscuros*, de paso más rápido. Por otra parte esta alternancia se ve reforzada por la función que los espacios de los palacios dentro del desarrollo de la visita: de esta forma encontramos espacios pasillo y espacios estancia. Los espacios pasillo (lugares más bien estrechos donde los visitantes no se detienen) sólo suponen el 23% de la superficie total útil para la visita (539 m^2) mientras los espacios más amplios (objeto de contemplación más detenida, toma de fotografías, etc.) representan el 77%. Sin embargo los primeros representan el 52% del recorrido por el interior de los Palacios (medido en metros lineales) mientras los segundos representan el 48% restante. Es decir la mitad de la visita discurre por espacios de paso proclives a la aglomeración: pasillos más o menos estrechos con escaleras y recovecos.

Existen además dentro de los espacios estancia una serie de zonas (definidas a partir del comportamiento y movimiento de los visitantes) en las que se detienen y acumulan los visitantes reforzando la sensación de congestión y el efecto de embotellamiento que se produce en los espacios pasillo inmediatamente anteriores o posteriores. Estas zonas son *puntos de acumulación* (determinados por las características artísticas del lugar en concreto o por las necesidades del desarrollo de la visita pública, son lugares en los que suelen explicar los guías), *espacios focales* (los puntos que tienen unas buenas perspectivas del resto del espacio y donde se suele concentrar los visitantes para tomar fotografías o contemplar distintos ángulos), *espacios de perspectiva* o *proyección exterior* (ventanas o miradores que atraen la atención del visitante y la proyectan fuera del edificio) y *puntos de explicación de las audioguías* (lugares donde están ubicados los letreros identificadores del número correspondiente a la explicación de la audioguía que utilizan los visitantes individuales).

El hecho de que en una estancia haya más o menos personas en relación con el tamaño de la misma es uno de los condicionantes más importantes de la calidad de la visita. Condiciona además el uso que del espacio hacen los visitantes ya que, en función del número de personas que haya en cada momento en el interior de los palacios, se mueven a un ritmo diferente. Este ritmo viene determinado por el hecho de que en su trayectoria se encuentren con

Gráfico 4. **Evolución temporal del número de entradas en los Palacios Nazaríes. 7-8-1998**



Fuente: Recuento de visitantes. (Elaboración propia). Estudio Previo para la Revisión del Plan Especial de la Alhambra y los Alijares.

un número mayor o menor de personas y que esas personas sean visitantes individuales o de grupo. En general la marcha de los turistas individuales está condicionada por el hecho de que tropiecen con grupos en su marcha que les interfieren el paso, no pueden hacer fotos y entonces tienden a huir de los grupos y buscar huecos.

Sin embargo la acumulación de personas no sólo determina el ritmo general de la visita, sino también la perspectiva visual; es decir lo que se puede y no se puede ver. Al tratarse de espacios pequeños cuantas más personas se aglomeran mayor es el número de obstáculos visuales que dificultan la contemplación. La "marea" humana corta las perspectivas. Si una persona va muy pegada a la otra sólo puede mirar hacia arriba y no hacia el fondo porque inmediatamente delante su vista tropieza con una figura de sus mismas dimensiones. La aglomeración de visitantes dificulta también la lectura del monumento e incluso la interpretación del itinerario básico de la visita. Son muchos los visitantes que se desorientan y vuelven sobre sus pasos.

En los Palacios la sensación de congestión cuando hay un cierto número de turistas en un mismo espacio (no necesariamente elevado, a veces pueden ser 10 o 15 personas) viene determinada por la configuración espacial del conjunto, por su propia estructura arquitectónica. Esta estructura, como ya se ha señalado, se basa en la alternancia de espacios cerrados y estrechos (dependencias con función de conexión) y espacios abiertos (patios) un poco más amplios, pero donde también se tiene una impresión de pasillo al estar la visita dirigida por los acordonamientos. La disposición espacial condiciona el ritmo de la visita de tal manera que éste es mucho más rápido en las estancias y pasillos que sirven de conexión (que además son más oscuros) y más relajado en los espacios abiertos donde la gente se detiene a hacer fotos. Aún así la sensación de pasillo es constante, los espacios son estrechos (incluso los patios que sólo se pueden bordear –con excepción del Patio de los Arrayanes) y la visita unidireccional. Es casi imposible dar marcha atrás porque supone en los momentos de máxima afluencia ir contracorriente, con lo cual predomina una sensación continua de arrastre (de ir en grupo, aunque no se vaya) que va marcando el ritmo de la visita: no se puede retrasar o parar nadie porque estorba y dificulta el paso de aquellos vienen detrás.

Una afluencia alta de visitantes dificulta también la colocación de carteles de información temática en las distintas salas y patios (una de las peticiones más recurrentes de los encuestados que se quejan de la falta de guías y de información) puesto que son también focos que atraen la atención de los visitantes provocando su aglomeración y, por tanto, dificultando el paso. El mismo fenómeno se produce con los puntos señalados de explicación de las audioguías.

En líneas generales, según los resultados del análisis del funcionamiento turístico de las distintas estancias de los Palacios Nazaríes (niveles de concetración de visitantes, movilidad y uso turístico del espacio) realizado a partir de la explotación de los registros de entradas y de los trabajos de campo llevados a cabo entre julio de 1998 y junio de 1999 (Patronato de la Alhambra y Generalife, 1999), los niveles de satura-

Cuadro 1. **PALACIOS NAZARÍES. Afluencia de visitantes y saturación del espacio. Mayo 1999**

ESPACIOS	SUPERF. DISPONIBLE	NIVELES MEDIOS DE OCUPACIÓN ACTUAL	UMBRALES DE SATURACIÓN: MÁXIMO ESTABLECIDO	MÁXIMO ADMISIBLE	M²/PERSONA	DURACIÓN DE LA VISITA
Mexuar	376,46 m²	100 pers.	60 pers.	85 pers.	1,5-2 m²	8-10 minutos
Palacio de Comares *Medias* *Momentos críticos*	737,76 m²	213 pers. 400 pers.	150 pers.	200 pers.	3,5 m² 2 m²	15-18 minutos
Salón de Comares *Medias* *Momentos críticos*	132,76 m²	60 pers. 100-140 pers.	30 pers.	40 pers.	2,2 m² 1,3 m²	6 minutos
Palacio de los Leones *Medias* *Momentos críticos*	540,64 m²	170 pers. 280 pers.	120 pers.	120 pers.	3,1 m² 1,9 m²	12-14 minutos
Hab. Carlos V y Patios *Medias* *Momentos críticos*	533.33 m²	154 pers. 254 pers.	90 pers.	90 pers.	3,4 m² 2 m²	10-14 minutos
Conjunto de los Palacios *Medias* *Momentos críticos*	2.187 m²	520-580 pers. 700-800 pers.	444 pers.	535 pers.	4 m² 2,9 m²	45-50 minutos

Fuente: Elaboración propia. Estudio Previo para la Revisión del Plan Especial de la Alhambra y los Alijares.

ción de los Palacios Nazaríes son los más altos de todo el conjunto de la Alhambra. Este hecho, que se debe tanto al interés que despiertan en los visitantes como a las características del propio espacio, está obligando no sólo a asumir (por parte de los gestores y de los visitantes) la necesidad de limitar numéricamente su visita, sino también a la búsqueda de soluciones que garantizando la conservación del monumento den respuestas satisfactoria a la demanda de una visita de buena calidad no masificada.

Bibliografía

CANESTRELLI, E.; COSTA, P. Tourist carryng capacity: a fuzzy approach. *Annals of Tourism Research,* Vol. 18, 1991, p. 295-311.

DENMAN, R. *Approaches to Carryng Capacity and Visitor Management in Areas of Cultural Heritage in Europe*. Oxford: Oxford Brookes University, 1995.

GETZ, A. Capacity to absorb tourism. Concepts and Implications for strategic planning. *Annals of Tourism Research,* Vol. 10, 1983, p. 239-263.

GLASSON, JONH *et alii,. Towards visitor impacts management: visitor impacts, carying capacity and management reponses in Europe's historic towns and cities.* Aldershot (etc), 1995.

GRABAR, O. *La Alhambra: iconografía, formas y valores*. Madrid: Alianza Editorial, 1996.

JONHSON, P.; THOMAS, B. The notion of capacity in tourism: a review of the issues. In COOPER, C.P.; LOCWOOD, P. (ed.). *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management.* Chichester: Wiley, vol. V, 1994.

O'REILLY, A.M. Tourism carrying capacity: concepts and issues. Tourism Management, 7, 1986, p. 254-258.

PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE. *Guía oficial de visita al conjunto monumental de la Alhambra y el Generalife*. Granada: Patronato de la Alhambra y el Generalife - Editorial Comares, 1998.

PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE. *Normativa de visita del Patronato de la Alhambra y Generalife.* Granada, 1998.

PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE. *Plan Especial de la Alhambra y Alijares.* Granada, 1986.

PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE. *Memorias de Gestión 1988-1997.*

PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE. *Registros de visitantes 1995-1998.*

PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE. *Estudio previo para la revisión del Plan Especial de la Alhambra y Alijares*. Miguel Angel Troitiño Vinuesa (director); Dolores Brandís García; Isabel del Rio Lafuente; Javier Gutiérrez Puebla; Pilar Lobo Montero; Fernado Martín Gil; Manuel de la Calle Vaquero; María García Hernández; María del Mar Alonso y Trinidad Cortés Puya. Granada, 1999.

REVILLA UCEDA, M. La Alhambra: arquitectura y lugar. *Cuadernos de la Alhambra,* vol. 27, 1991.

REVILLA UCEDA, M. Valor y uso del patrimonio arquitectónico monumental: función estética o instrumento económico. *XV Curso de Verano del Instituto Español de Arquitectura.* Alcalá de Henares, 1998. (En prensa).

ROBER, S.A. *Estadísticas de viajeros de las líneas de autobuses que conectan la Alhambra con el centro urbano y el Albaicín.* Granada, 1998.

SALMERON ESCOBAR, P. *La Alhambra. Estructura y paisaje*. Granada: Fundación Caja Granada - Ayuntamiento de Granada, 1997.

TAU. *Aparcamiento Alhambra. Informes de los ejercicios 1996-1998*