

~ *La restauración y apertura al público del Patio de los Leones: oportunidad para repensar itinerarios y mejorar la calidad y la experiencia de la visita*

MANUEL DE LA CALLE VAQUERO, VICTORIA E. CHAMORRO MARTÍNEZ, MARÍA GARCÍA HERNÁNDEZ, LIBERTAD TROITIÑO TORRALBA, MIGUEL ÁNGEL TROITIÑO VINUESA Y PEDRO MARTÍN TORICES

RESUMEN

El conjunto de la Alhambra y Generalife es un gran referente patrimonial y turístico español, con el Patio de los Leones como icono del imaginario turístico mundial y punto focal en la regulación de la visita pública de un territorio patrimonial que, con 2,2 millones de visitantes, está próximo al límite de su capacidad de acogida. Este artículo, en el marco de los trabajos del Plan de Innovación de la Visita Pública, recoge los resultados del «experimento» desarrollado en julio de 2012 con motivo de la apertura al público del Patio de los Leones tras su restauración. Para la realización del estudio se aplicó una metodología, pionera en su género, que, a través de la evaluación del funcionamiento de tres itinerarios, permitió testar el sistema de gestión de la visita implementado, extrayéndose conclusiones relevantes, no solo para el manejo de los flujos de visitantes, sino también para las medidas orientadas a la conservación patrimonial.

PALABRAS CLAVE

Alhambra. Patio de los Leones. Flujos de visitantes. Capacidad de acogida. Itinerarios. Visita pública.

SUMMARY

The Alhambra and Generalife monumental complex is a great benchmark, patrimonial and tourist, in Spain, with Patio de los Leones, as imaginary icon and how focal point in the regulation of the public visit in a cultural territory that, with 2,2 millions of visitors, is near to the limit of its carrying capacity. This report gathers, in the context of the "Plan of the Innovation of the Public Visit", the results obtained in "the experiment" made in July 2012 with motive of opening to the public of Patio de los Leones after its restoration. For the realization of the study, was necessary to use a methodology, pioneering, with which obtain the information and records about the three itineraries of visit that were applied. The experience allowed to monitor various situations as well as check the proper functioning of the current system of management of tourist flows implemented. The conclusions reached were very relevant, because they could be considered not only to control to pressure of the visitors, but also they could be used to design measures related to heritage's conservation and restoration works.

KEY WORDS

Alhambra. The Court of the Lions. Visitors flows. Carrying capacity. Itineraries. Public visit.

1. Introducción

El conjunto monumental de la Alhambra y Generalife, creación cumbre del periodo nazarí en el reino de Granada y una de las herencias más brillantes de la cultura musulmana en España¹, constituye uno de los grandes referentes turísticos españoles. Los Palacios Nazaríes son, sin duda, el lugar más emblemático de la ciudad palatina y del actual conjunto monumental de la Alhambra y Generalife. El Patio de los Leones, con su bosque de columnas y fuente central, se ha convertido en un potente icono del imaginario turístico mundial, reproducido, una y otra vez, en todos los soportes de promoción turística de Granada, de Andalucía y de España, en el marco de un reconocimiento de su valor patrimonial universal y de su potente atractivo turístico, tanto por la UNESCO como por la Organización Mundial de Turismo. Este hecho, que se justifica, entre otras muchas razones, por la singularidad de las esculturas de los leones de la fuente, excepcionales en el contexto del arte musulmán, han convertido al Patio de los Leones y sus estancias aledañas en punto focal, de importancia crucial, en el complejo proceso de regulación y gestión de la visita pública del conjunto de la Alhambra.

La mayor parte de los 2.200.000 visitantes que cada año acude a la Alhambra lo hace, en buena medida, atraído por las sugerentes y atractivas imágenes turísticas asociadas a los Palacios Nazaríes en general y al Patio de los Leones en particular. Se trata de un conjunto que condiciona el modelo de funcionamiento turístico del conjunto de la Alhambra y, al estar próximo a un nivel de uso turístico que se aproxima al límite de su capacidad de acogida la mayor parte del año, se convierte en un laboratorio donde ensayar diferentes alternativas de itinerarios, con la finalidad de alcanzar el ideal, aquel que dé adecuada respuesta a las expectativas de los visitantes y, al mis-



Ils. 2 y 3. Vista del Patio de los Leones antes y durante la visita (Grupo de Investigación Turismo, Patrimonio y Desarrollo)



Il. 1. La Alhambra y Granada desde el Albaicín (Grupo de Investigación Turismo, Patrimonio y Desarrollo)



Ils. 4 y 5. Fuente y Patio de los Leones (Grupo de Investigación Turismo, Patrimonio y Desarrollo)

mo tiempo, sea el menos problemático para la conservación del patrimonio, ya que el actual Plan de Gestión del Conjunto de la Alhambra y Generalife² ha apostado, de forma inequívoca, por la sostenibilidad tanto patrimonial como turística, claramente interdependientes, en el modelo de gestión desarrollado por el Patronato de la Alhambra y Generalife.

Los factores arriba señalados justifican y exigen aprovechar todas las oportunidades que se presenten para detectar las dificultades que se puedan plantear en la gestión del potente flujo de visitantes, que se encuentra por encima de las 6.000 personas de media al día. Una oportunidad de oro fue, sin duda, la reapertura al público del Patio de los Leones tras el complejo y enriquecedor proceso de restauración del sistema hidráulico de

la Fuente de los Leones, oportunidad que, evidentemente, no se podía desaprovechar por parte del Patronato de la Alhambra y, especialmente, por su Laboratorio de Sostenibilidad. Este texto, en el marco de los trabajos del Plan de Innovación de la Visita Pública, presenta la experiencia y se valoran los resultados del «experimento» desarrollado en julio de 2012, en un minucioso, complejo y enriquecedor trabajo de conjunto entre el Patronato de la Alhambra, el Grupo de Investigación Turismo, Patrimonio y Desarrollo de la Universidad Complutense de Madrid y el Estudio de Arquitectura de Pedro Salmerón.



Il. 6. Los Palacios Nazaríes desde el paseo de los Tristes



Il. 7. El barrio del Albaicín desde la plaza de los Aljibes

2. Presión turística y visita pública en la Alhambra

La alta demanda de visita, especialmente entre abril y octubre, viene planteando, ya desde mediados de la década de los noventa del siglo xx, la necesidad de regular el acceso general a los Palacios Nazaríes, controlando y escalonando las entradas de visitantes, a fin de evitar aglomeraciones en el interior de los mismos. Un primer estudio, en 1993, fijó el aforo de entrada en una cifra intuitiva máxima de 444 visitantes simultáneos, cifra que se rebasaba con frecuencia provocando que la presión real media, en días de aforo completo, fuera de 600 personas, llegando a alcanzarse en horas punta hasta las 800, dado que el tiempo de duración de la visita era superior al inicialmente estimado de treinta minutos y, por tanto, se producía



Ilus. 8 y 9. El Patio de los Leones en diferentes momentos de la visita pública (Grupo de Investigación Turismo, Patrimonio y Desarrollo)

un efecto de acumulación. En el marco de los trabajos del Estudio Previo de Revisión del Plan Especial de la Alhambra y el Generalife³, a partir de la medición de los espacios visitables, de conteos de los flujos de visita y de la observación *in situ* del comportamiento de los visitantes, se efectuaron los cálculos de los aforos y se fijó, por primera vez, una capacidad de acogida de 535 visitantes de forma simultánea en el interior de los palacios. Para no superar este umbral, se recomendó que el ritmo de entrada fuese de 300 visitantes cada media hora. A partir de entonces, la gestión de flujos de visitantes se viene basando en el respeto de los aforos o umbrales máximos de uso turístico por espacio visitable y unidad de tiempo, con un seguimiento anual del funcionamiento de la visita realizado por personal técnico del Laboratorio de Sostenibilidad del Patronato de la Alhambra y Generalife.

2.1. La oferta de visita y la configuración del espacio

El Patronato de la Alhambra y Generalife es el órgano de la Junta de Andalucía a quien corresponde garantizar la conservación de este singular y relevante conjunto monumental, incluido en la lista del Patrimonio Mundial en 1985, y desarrollar medidas que contribuyan a mejorar su proyección y difusión cultural. También tiene la responsabilidad ineludible de organizar de forma responsable y sostenible, en términos culturales, sociales, patrimoniales y económicos, el potente flujo de visitantes que recibe, el cual alcanzó su techo histórico en 2012, con 2.298.866 visitantes, siendo el aforo total posible, según la normativa vigente, de 2.785.340 visitantes, con todo el año y todos los pases horarios completos.

Recientemente se está realizando un Plan de Innovación de la Visita Pública coordinado por la Secretaría General del Patronato de la Alhambra, cuyos trabajos se han centrado, por un lado, en el análisis del espacio visitable y de la oferta actual de visita y, por otro, en la afluencia de visitantes y su organización y articulación. Los dos aspectos están íntimamente relacionados, ya que el flujo actual de visitantes en el conjunto de la Alhambra está fuertemente condicionado y mediatizado por las condiciones establecidas para la regulación y manejo de la visita (aforos, cupos, canales de venta, etc.). Estas condiciones, resultado de equilibrios precarios, vienen siendo ajustadas cada cierto tiempo por el Patronato de la Alhambra y Generalife, para así poder responder a las demandas de un mercado turístico cambiante en el que la Alhambra se sitúa en una posición de privilegio y de responsabilidad como referente turístico-cultural de Granada, Andalucía y España.

El conjunto monumental de la Alhambra y el Generalife tiene una estructura espacial compleja, por su morfología urbana originaria y por la incorporación de elementos que se han

ido añadiendo a lo largo del tiempo, la suma de los cuales ha configurado el actual conjunto turístico-monumental. Por otro lado, hay que tener en cuenta que el conjunto monumental es un subconjunto integrado en una entidad patrimonial mayor —la ciudad histórica de Granada—, constituyendo el nodo más importante de un paisaje cultural que integra espacios construidos, jardines, olivares y dehesas. Podría decirse que el «territorio Alhambra», constituye la cuestión central para entender sus significados actuales y, también, su papel en el «territorio Granada»⁴. Presentar y articular adecuadamente el conjunto monumental en su contexto urbano y territorial es un reto a superar, posible en el marco de una lectura patrimonial turística amplia, diversa y compleja, pero que puede ayudar a definir nuevas pautas de actuación en el momento de organizar y articular la visita pública.

La mayor parte de la superficie del conjunto monumental es visitable y la oferta actual se articula, básicamente, en torno a cinco grandes espacios o nodos alrededor de los cuales gira el funcionamiento del conjunto: Palacio de Carlos V, Alcazaba, Palacios Nazaríes, Jardines del Partal y Jardines del Generalife. A estos espacios, singularizados y diferenciados en el sistema de gestión, se añaden piezas de menor dimensión como los Baños de la Mezquita, la Iglesia de Santa María y los «Espacios del mes», así como los espacios libremente visitables, que posibilitan el acceso temporal a diferentes torres y sectores del adarve de la muralla.

De cara a la visita pública, el conjunto patrimonial se organiza a partir de dos grandes conjuntos espaciales, una zona de tránsito libre para cualquier tipo de visitante y otra zona, fragmentada territorialmente, de acceso controlado y, por tanto, limitada a quienes hayan adquirido la entrada correspondiente. En la zona de tránsito libre (sin necesidad de disponer de billete de entrada) se puede visitar el Palacio de Carlos V y todos sus espacios expositivos y la Iglesia de Santa María. Desde Plaza Nueva se accede a pie, en taxi o mediante el servicio regular de autobús. Para la mayoría de los visitantes el camino a pie implica la subida por la Cuesta de Gomérez, el acceso al Bosque de la Alhambra por la Puerta de las Granadas. Desde este, se accede al corazón del recinto amurallado por la Puerta de la Justicia o bien por la Puerta de los Carros.

En las zonas de acceso y tránsito regulado, donde se requiere billete de entrada, se tiene la opción de visitar la Alcazaba, los Palacios Nazaríes y los Jardines del Partal y el Generalife. El recorrido que efectúa la mayoría de los visitantes arranca en las taquillas del pabellón de acceso, situadas en la parte alta del conjunto, junto al aparcamiento exterior. Una vez que se accede al recinto regulado, se transita por el paseo de los Cipreses hasta llegar a una encrucijada de la que parten

dos caminos, uno hacia el Generalife y el otro hacia el Secano. Desde este último, se llega, tras superar el puesto de control del Secano, a la zona de tránsito libre de la calle Real, conjunto Santa María-Palacio de Carlos V, Puerta del Vino y patio de los Aljibes. Después, para acceder a la Alcazaba y a los Palacios Nazaríes-Jardines del Partal es necesario superar los controles que separan las zonas de tránsito limitado del área de libre circulación.

El conjunto monumental de la Alhambra y Generalife cuenta con una oferta de visitas rica y diversificada, una oferta de primer orden en el contexto de los grandes referentes patrimoniales españoles y europeos⁵. La ampliación y diversificación de esta oferta ha sido una preocupación constante en la actuación del Patronato durante los últimos veinte años, como queda reflejado en el Plan Director del conjunto monumental, actualmente vigente. De las dos modalidades de visita existentes en la década de los noventa, «Alhambra General» y «Alhambra Nocturna Palacios», se ha pasado a los más de quince tipos de entradas que se proponen en la actualidad. Esta opción por la ampliación y diversificación de la oferta de visitas responde a diferentes razones, pero en ella siempre subyace o se hace evidente una preocupación por aportar nuevas lecturas del conjunto, lecturas que rompan con una excesiva focalización de la visita sobre los Palacios Nazaríes, espacio singularizado, frágil y con riesgos evidentes de saturación, siendo conscientes de que se trata de un desafío difícil de superar.

Las visitas turístico-culturales se corresponden con el modelo más común de acceso al conjunto monumental. En su formulación actual, se ofrecen diez tipos de entradas que dan la opción de realizar una visita de carácter general, una visita mucho más especializada y, también, combinar la entrada a la Alhambra con otros espacios de la ciudad en un mismo billete. En concreto, existe la posibilidad de visitar el conjunto monumental en horario de mañana, tarde y noche; la ampliación al horario nocturno, que ha supuesto un incremento del aforo disponible, permite contemplar el conjunto en unas condiciones especiales de iluminación, base de una experiencia distinta e enriquecedora en el lugar.

Existe la opción de realizar una visita general que incluye una visita nocturna a los Palacios Nazaríes por valor de 8 € y el resto de los espacios con un precio de 14 €, o una visita a la Alcazaba, Jardines del Partal y el Generalife a un precio de 7 €. Además, se ofrece la posibilidad de adquirir un solo billete que incluye la entrada al conjunto monumental de la Alhambra y la visita a otros monumentos y espacios de la ciudad que consiste en una serie de visitas guiadas alternativas sobre la base de itinerarios temáticos que abarcan el entorno urbano y territorial del monumento.

El Patronato ha realizado, a partir de los años noventa del siglo XX, un gran y meritorio esfuerzo en investigación aplicada, ya haya sido mediante la realización de trabajos propios generados por la Unidad de Análisis de Datos y el Laboratorio de Sostenibilidad o con el apoyo de equipos externos de consultores expertos e investigadores universitarios. Estos estudios han alimentado un proceso de reflexión continuo y, en general, es de señalar que el modelo de gestión viene funcionando razonablemente, teniendo en cuenta la complejidad de este conjunto patrimonial y el alto volumen de visitantes que cada año recibe. Prueba de ello es que sea un «referente de buenas prácticas», a nivel nacional e internacional, tanto para la Organización Mundial de Turismo⁶ como para la UNESCO, por la preocupación y atención concedida a la búsqueda de un equilibrio, nada fácil, entre la conservación del bien patrimonial y la atención cualificada a una demanda de visita creciente.

El sistema actual de gestión de la visita pública, desde un punto de vista operativo, se basa en la combinación de varios elementos que se han ido definiendo, perfilando y reajustado a lo largo de las dos últimas décadas. En concreto, el sistema descansa básicamente en:

La existencia de aforos de visita fijados en relación a la capacidad de carga o acogida turística de los Palacios Nazaríes.

1. La organización de la entrada por tipologías de visitantes mediante el establecimiento de tres grandes cupos (visitas en grupo, visitas individuales y visitas culturales) y subcupos, en el caso de las visitas del turismo organizado de carácter comercial.
2. La implantación de un conjunto de medidas de regulación de flujos, adoptadas, según las necesidades, de cara a mejorar la circulación general de los visitantes dentro del recinto (tamaño de los grupos de visitas, escalonamiento de la entrada a los Palacios Nazaríes, separación de billete de mañana y billete de tarde, etc.).

2.2. *Una demanda creciente que satura el conjunto de la Alhambra la mayor parte del año*

El conjunto monumental mantiene, con ligeros altibajos, un volumen de visitantes, más o menos estable desde finales de los años noventa, de 2,2 millones por año. Sobre esas cifras y debido al aforamiento y contingentación de la visita, las posibilidades para seguir creciendo en número de visitantes son limitadas. De hecho, en líneas generales, está muy próximo al 100% de su capacidad de acogida turística: para la visita diurna completa apenas quedan billetes sin vender en el cómputo

global y los niveles de ocupación del aforo de modalidades de visitas alternativas (visita diurna a los jardines y la Alcazaba, visita nocturna a los palacios), para las que se ofertan muchas menos entradas, ya superan el 50% de la oferta.

En 2012, el nivel de ocupación del aforo para la visita general diurna (VGD) fue del 87,75%. Existe, por tanto, poco margen de crecimiento, teniendo además en cuenta dos hechos estrechamente relacionados. De una parte, en los meses con alta demanda de visita, los niveles de ocupación del aforo de la visita general diurna rozan casi el 100%: en abril el 99,82%, en mayo el 99,73%, en junio el 93,82%, en julio el 90,96%, en agosto el 98,70%, en septiembre el 97,51% y en octubre el 99,72%. De otra parte, los visitantes en grupo han crecido mucho durante los últimos años y ya consumen el 35% del aforo anual cuando tienen asignado el 39%, y se corre el riesgo de que agoten la disponibilidad de la visita general diurna en los meses de alta demanda de grupos (abril, mayo, junio, septiembre y octubre), los cuales son, también, meses de potencial crecimiento de visitantes individuales al concentrar periodos festivos cortos de alta movilidad turística (Semana Santa, puentes de mayo, puentes de octubre).

Las entradas vendidas en 2012, por los distintos canales de comercialización (cupos de venta anticipada individuales, cupo de venta anticipada grupos organizados, cupo de uso cultural e institucional, venta directa en taquilla y terminales), muestran un relativo equilibrio entre visitantes individuales y visitantes en grupo. El 53% del total fueron visitantes en visita individual, el 40% lo fueron en grupos organizados por operadores turísticos y el 7% correspondieron a visitantes que hicieron uso de las entradas disponibles para uso cultural e institucional.

Los aforos actuales de los espacios visitables están bien calculados en relación al diseño actual de la visita. Revisar estos aforos, sin modificar los itinerarios básicos, podría situar al Patronato en una tesitura que posiblemente implicaría reducir el aforo, algo que tendría implicaciones en la gestión del conjunto monumental y en la economía de Granada. Los umbrales de capacidad de carga son los máximos asumibles para evitar poner en riesgo la conservación del patrimonio, por tanto el sistema de visita pública, con niveles de ocupación del aforo de la visita general diurna cercanos al 90%, funciona casi al límite de sus posibilidades. En líneas generales, el sistema está bien diseñado y, cuando se siguen de forma estricta las pautas básicas de funcionamiento, fundamentalmente el acceso escalonado a los Palacios Nazaríes y en los pases asignados, no se producen taponamientos ni se superan los umbrales de visitantes establecidos para las distintas estancias. Por el contrario, si se produce alguna disfunción, caso de la llegada concentrada de los visitantes de cruceros en los últimos minutos del pase ho-

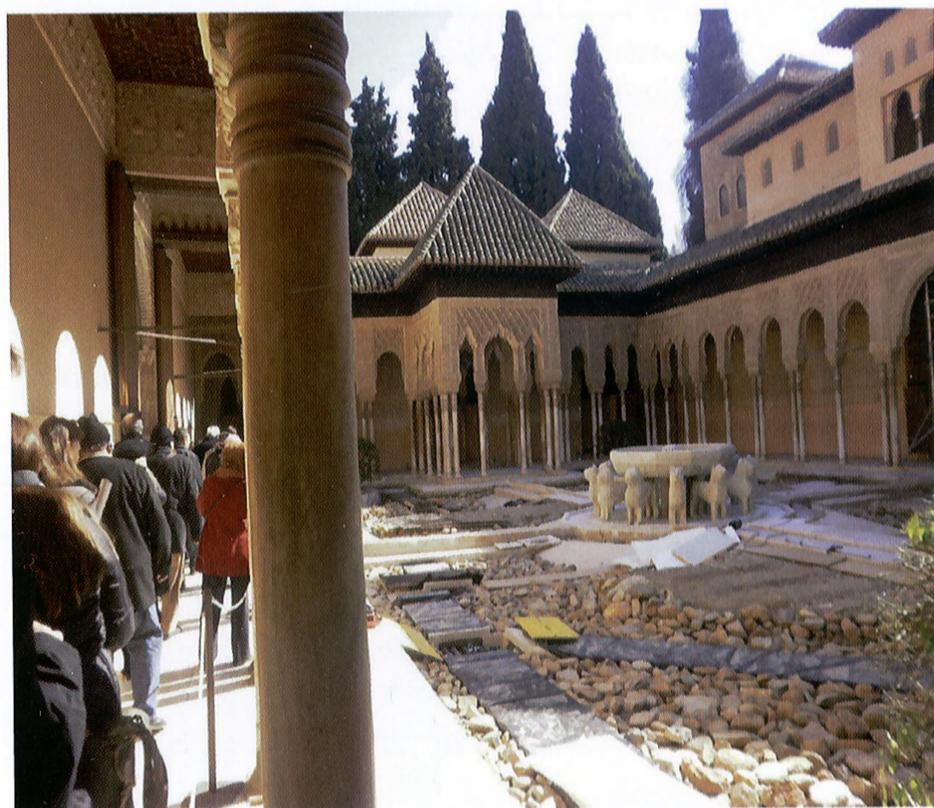
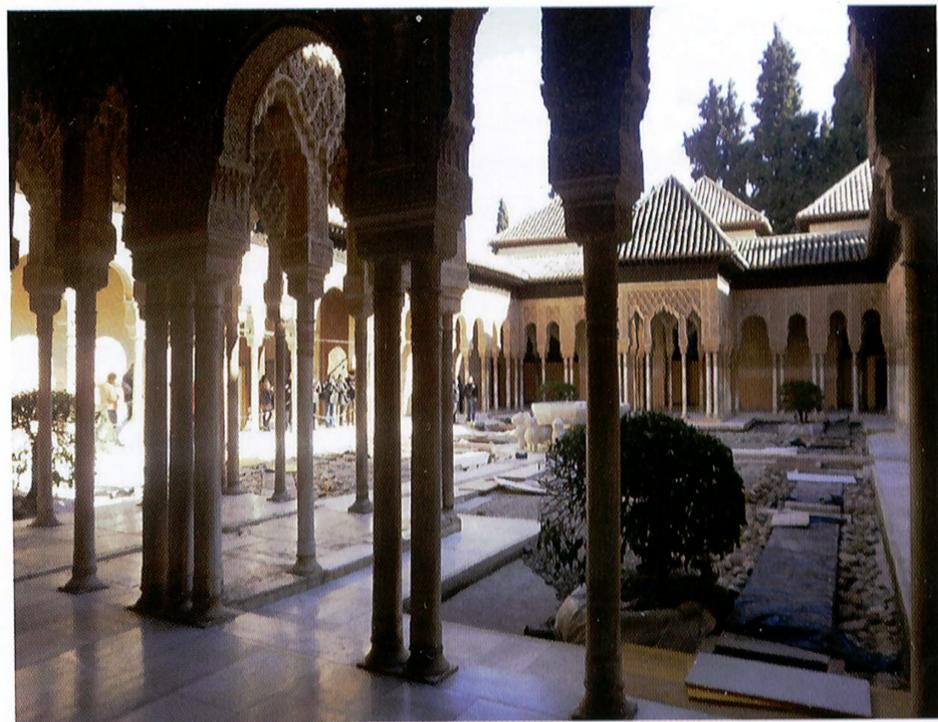
rario o el encadenamiento de grupos inter-pases, el sistema se ve desbordado y se producen efectos negativos sobre el patrimonio y, también, sobre la calidad de la visita.

3. *El Patio de los Leones y la visita pública*

El Patio de los Leones es uno de los lugares más emblemáticos del conjunto monumental de la Alhambra y Generalife. Su fuente central se ha convertido en un icono que ha sido reproducido hasta la saciedad en los soportes de promoción turística de Granada, de Andalucía y de España en general. Este hecho, que se justifica, entre otras razones, por la singularidad de las esculturas de los leones y por la propia belleza de la taza de la fuente (excepcionales en el contexto del arte musulmán), ha hecho del patio y sus estancias aledañas punto focal de suma importancia en el desarrollo de la visita pública del conjunto. Casi todos los visitantes que acuden a la Alhambra lo hacen, en parte, atraídos por las sugerentes imágenes turísticas asociadas con los Palacios Nazaríes en general y con la Fuente y el Patio de los Leones en particular.

La alta demanda de visita planteó en su día la necesidad de regular el acceso general a los Palacios Nazaríes, controlando la entrada escalonada de visitantes a fin de evitar grandes aglomeraciones en el interior de los mismos. Los cálculos de los aforos se realizaron a partir de las mediciones sobre el terreno de los flujos de visita y de la observación de su comportamiento *in situ* con trabajos de campo desarrollados estancia por estancia. Como se ha comentado en epígrafes precedentes, desde entonces la gestión de flujos de visitantes se basa en el respeto de los aforos (o umbrales máximos de uso turístico) por unidad de tiempo, con un seguimiento anual del funcionamiento de la visita realizado por personal técnico del Patronato de la Alhambra y Generalife (Laboratorio de Sostenibilidad). Dentro de esta dinámica de trabajo, cuando en el año 2002 se inició la restauración del Patio de los Leones, se planteó la necesidad de trastocar el itinerario clásico de visita a los palacios pero evitando en la medida de lo posible segregar del recorrido de visita el Palacio de los Leones. Para ello, se adoptó la decisión de ir modificando el itinerario en el patio conforme avanzaban las obras, ajustándose a las necesidades de las mismas. En la fase final de los trabajos de renovación del circuito hidráulico y las obras de pavimentación, el itinerario realizado por los visitantes se redujo ostensiblemente, entrando al patio por la esquina noroeste y saliendo por la Sala de las Dos Hermanas, sita en el centro del lado norte, recorriéndose apenas un 15% del itinerario inicial.

En julio de 2012 se abrió de nuevo al público el patio en su integridad tras diez años de obras y un meticuloso trabajo de



Ilts. 10 y 11. La visita al Patio de los Leones durante el proceso de restauración

recuperación del sistema hidráulico y de las esculturas zoomorfas de la fuente. En línea con los trabajos que sobre análisis y gestión de flujos de visita se venían realizando en el conjunto, se planteó entonces la necesidad de diseñar un modelo de circulación de flujos óptimo, contemplando la posibilidad de recorrer el interior del patio para que los visitantes no tuvieran que limitarse a rodearlo por la galería de columnas y pudieran acercarse a la fuente y contemplarla con detalle. Para ello se abordó un proceso de trabajo conjunto entre el Patronato de la Alhambra, la Universidad Complutense (Grupo de Investigación Turismo, Patrimonio y Desarrollo) y el Estudio de Arquitectura de Pedro Salmerón. El objetivo perseguido consistía en encontrar un modelo de funcionamiento de flujos

turísticos que, sobre una base empírica, se ajustara a los condicionantes de la conservación y favoreciera, en la medida de lo posible, una visita de calidad, aunque tomando en consideración las posibilidades de manejo a tiempo real de los visitantes en el sitio. Por parte de la Universidad Complutense este trabajo formaba parte de las tareas realizadas en el marco de un convenio firmado con el Patronato para la elaboración de un *Estudio de diagnóstico y asesoramiento de las medidas de mejora y gestión del Patronato de la Alhambra y Generalife para organizar el funcionamiento turístico y cultural del Conjunto Monumental*.

Los contenidos de este epígrafe ilustran el proceso de investigación llevado a cabo para definir los itinerarios óptimos de visita. Se exponen, por tanto, en las páginas siguientes la metodología aplicada en los trabajos de campo, los análisis realizados a partir de los datos recogidos y las conclusiones alcanzadas al respecto, junto a la serie de juicios valorativos que se hicieron en el momento al objeto de clarificar la elección del itinerario más conveniente.

3.1. Metodología: la Alhambra como laboratorio de experimentación

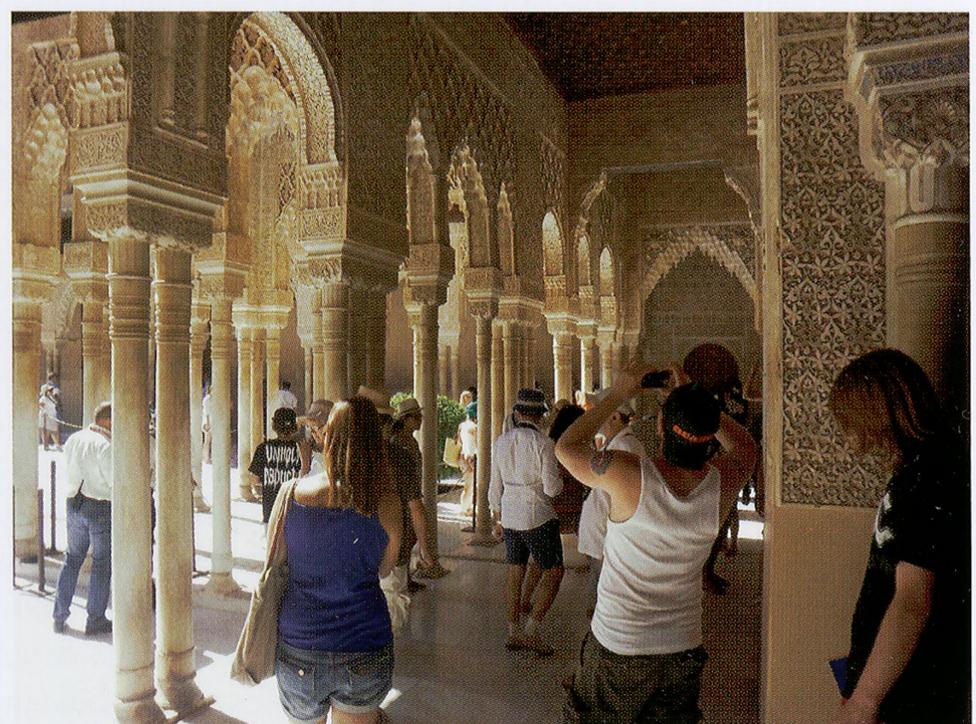
La Alhambra, con más de dos millones anuales de visitantes, constituye un laboratorio excepcional para contrastar comportamientos sociales en relación al uso turístico del patrimonio y también para estudiar las tendencias de los distintos mercados emisores de visitantes. La idea de laboratorio remite al concepto de experimentación. Tradicionalmente, los experimentos se han relacionado con las ciencias naturales (ciencias físicas y ciencias de la vida), disciplinas científicas que recurren sistemáticamente a recrear situaciones pre-escogidas y controladas como parte fundamental de sus procesos de investigación. Con la excepción de la psicología, el uso de experimentos de laboratorio es muy excepcional en ciencias sociales debido a que el diseño experimental en estas disciplinas es muy difícil y que la interpretación de los resultados de los experimentos presenta limitaciones por la falta de «realismo» y de generalizabilidad⁷.

En general, la reticencia de las ciencias sociales hacia los experimentos de laboratorio encuentra su principal argumento en la creencia de que no ofrecen datos sobre el «mundo real» tan fiables como la observación directa de este. No obstante, hay autores que señalan grandes ventajas de los experimentos, como la posibilidad de controlar la variación de los parámetros en estudio. El conocimiento causal (relaciones causa-efecto) requiere experimentos con variación controlada y estos experimentos requieren el uso del laboratorio. La cuestión no es elegir entre laboratorio y datos de campo, ya que ambas metodologías son complementarias⁸.

En la Alhambra, desde que en 1999 se realizara el *Estudio Previo para la Revisión del Plan Especial de la Alhambra y los Aljares*⁹, se ha venido monitorizando periódicamente el comportamiento de los flujos de visita en base a la metodología desarrollada en ese estudio para realizar la estimación de la capacidad de carga turística del conjunto. Es decir se ha trabajado con datos provenientes de la observación del «mundo real». De hecho, con periodicidad anual el Laboratorio de Sostenibilidad ha venido realizando diversos trabajos de campo sobre la base de ciertas condiciones preestablecidas para evaluar el funcionamiento del sistema adoptado de gestión de flujos. No obstante, la Alhambra no solo se configura como un campo de observación, puede funcionar también como un laboratorio. Bajo ese supuesto se han planteado los trabajos para definir los itinerarios de visita en el Patio de los Leones: se observa la realidad tal cual se presenta ante nosotros, pero también se recrean distintas situaciones controlando las variables claves del análisis de los flujos turísticos (ritmos de entrada, relación visitantes individuales-visitantes en grupo, diseño de itinerarios, etc.), es decir reproduciendo las condiciones de experimentación de un laboratorio.

El experimento en este caso se llevó a cabo en el mes de julio de 2012 con el objetivo de someter a prueba tres posibles itinerarios por los que canalizar el flujo de visita en el interior del Patio de los Leones y estancias aledañas. Los test de funcionamiento en relación al comportamiento de los flujos de visitantes se realizaron de forma consecutiva los días 18, 19 y 20 de julio de 2012, entre las 10:30 y las 13:30 horas. En concreto, durante esos tiempos se llevaron a cabo los siguientes trabajos:

- Observación directa del comportamiento de los visitantes por tipologías (individuales y grupos), así como de los



Il. 12. Visita al Patio de los Leones tras su apertura

impactos que se producen sobre diferentes aspectos importantes para la conservación.

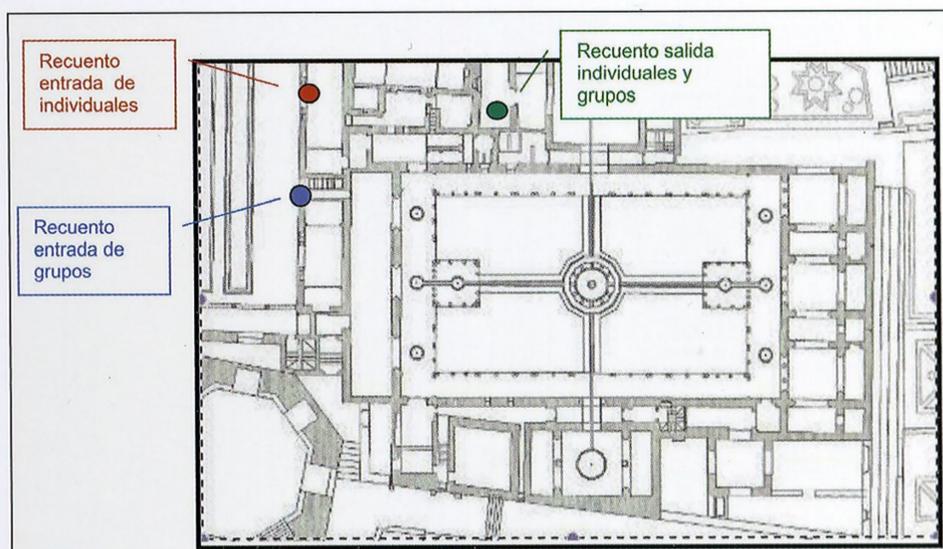
- Recuento de visitantes en los puntos de acceso y salida del Palacio de los Leones (entradas desde el Patio de los Arrayanes y salida por la Sala de las Dos Hermanas), al objeto de controlar los saldos de personas que permanecían simultáneamente en el interior del palacio y medir, en consecuencia, los niveles de presión turística existentes por unidad de tiempo. Se tomaron en consideración intervalos temporales de 5 minutos.

Con posterioridad para cada uno de los itinerarios testados se realizó un análisis de la información recopilada en los diferentes trabajos de campo de acuerdo al siguiente esquema:

- Diseño del itinerario testado (plano y descripción de ajustes).
- Presentación de los datos que emanan de los recuentos (ritmos de entrada, duración media de la visita, saldos de visitantes).
- Comentarios y observaciones relativas al comportamiento de los visitantes dentro del recinto (puntos de acumulación, explicación de los guías, cuellos de botella, patrones de comportamiento, etc.).

En los tres días de trabajo de campo, para los pases horarios en los que se realizaron conteos y observación directa, se habían vendido todas las entradas disponibles. Entre 10:30 y 13:30 horas, pudieron entrar, por tanto, en los Palacios Nazaríes hasta 300 personas cada media hora; en total hasta 1.800 por día en el tiempo de observación.

Plano 1. Puntos de recuentos de visitantes en los Palacios Nazaríes



3.2. Los resultados de la experimentación: análisis de datos

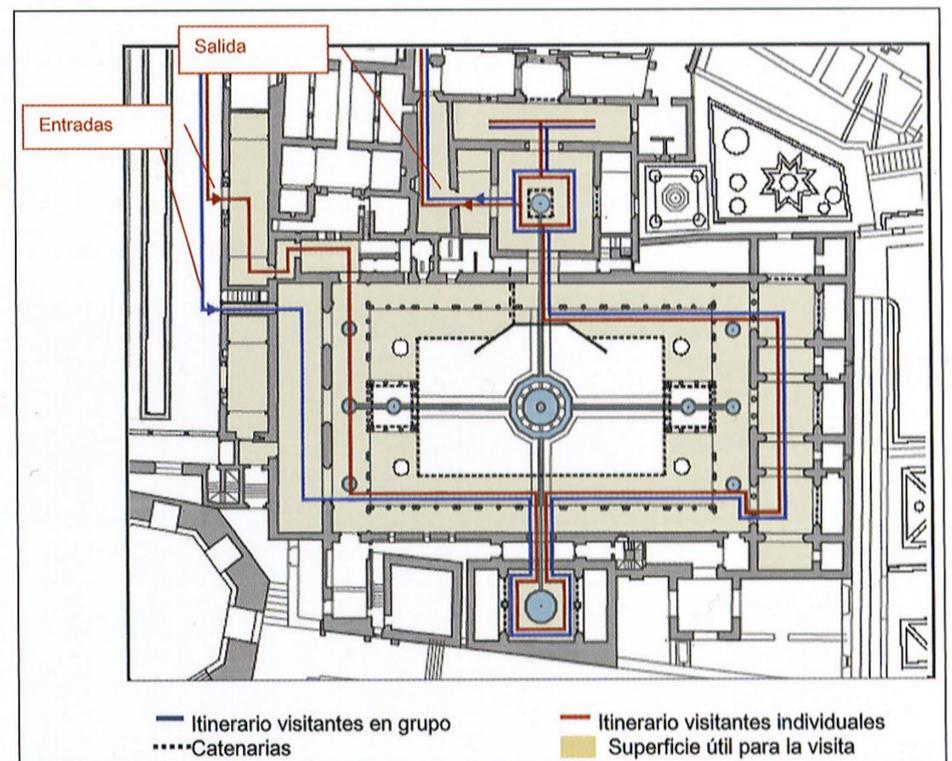
En las siguientes páginas, de forma sintética, se presenta el proceso seguido y los resultados obtenidos en los tres itinerarios ensayados.

3.2.1. PRIMER ITINERARIO

a) Diseño del itinerario

En el primer modelo de itinerario testado se optó por el acordonamiento con catenarias del centro del patio, generando un rectángulo cerrado al paso de los visitantes en torno a la Fuente de los Leones. Los templete se acordonaron impidiendo, asimismo, el paso de los visitantes bajo ellos. Los lados este y oeste del rectángulo del patio coincidían con la alineación de los templete. La circulación por el resto del conjunto, Sala de Mocárabes, galerías, Sala de los Abencerrajes, Salón de los Reyes y Sala de las Dos Hermanas, no tenían restricción de paso de ningún tipo. El acceso de los visitantes individuales y de los grupos desde el Patio de los Arrayanes se canalizó por dos puntos diferenciados (véase plano 2).

Plano 2. Diseño del primer itinerario



b) Resultados de los conteos, duración de la visita y saldos medios de visitantes

Durante el primer día de trabajo de campo, los recuentos efectuados se extendieron desde las 11:00 hasta las 13:30 horas. Durante ese periodo, según los datos de venta de entradas,

accedieron a los Palacios Nazaríes un total de 1.500 personas (todos los pases estaban completos). Los datos de los recuentos efectuados a la entrada y la salida del Palacio de los Leones arrojaron un total de 1.487 entradas (689 correspondían a visitantes individuales y 798 a visitantes en grupo, con un total de 38 grupos). Se trata de cifras muy ajustadas teniendo en cuenta el volumen de visitantes que se cuenta y las duplicidades y errores a que puede dar lugar el retorno de algunos visitantes por los puntos de recuento.

De la explotación del recuento realizado es posible establecer una duración media global de 9 minutos para la visita al conjunto del palacio. El saldo medio de personas que permanecieron simultáneamente en el interior del Palacio de los Leones fue de 109 a lo largo de las dos horas de conteo, con datos de saldos para el periodo comprendido entre las 11:00 y las 13:15 horas. Los resultados obtenidos se ajustaron, por tanto, al umbral máximo establecido de capacidad de carga del palacio, fijado en 120 personas. No obstante, se apreciaron marcadas diferencias en la distribución temporal de este saldo medio, así pues, durante el 40% del tiempo de observación (55 minutos) el saldo medio de personas que permanecían simultáneamente en el interior del conjunto superó las 120 personas, con un pico máximo de 186 personas entre las 12:35 y las 12:40 horas. Con este modelo de itinerario, pues, los niveles de presión turística a que se vio sometido el conjunto del Palacio de los Leones resultaron relativamente altos.

En este primer diseño de itinerario, la superficie disponible para la visita era de 855 m², lo que implica que, a lo largo del tiempo observado, la superficie útil disponible por visitantes fue de 7,9 m² de media, aunque se llegó a reducir hasta los 4,6 m² por persona en el momento de máxima concentración de visitantes, de 12:35 a 12:40.

Tabla 1. Resultados de recuento de visitantes. Palacio de los Leones. 18 de julio de 2012 (de 11:00 a 13:30 horas)

DATOS GLOBALES (total de visitantes)	
Saldo medio	109 personas
Saldo máximo	186 personas de 12:35 a 12:40
Tiempo de permanencia	9 minutos

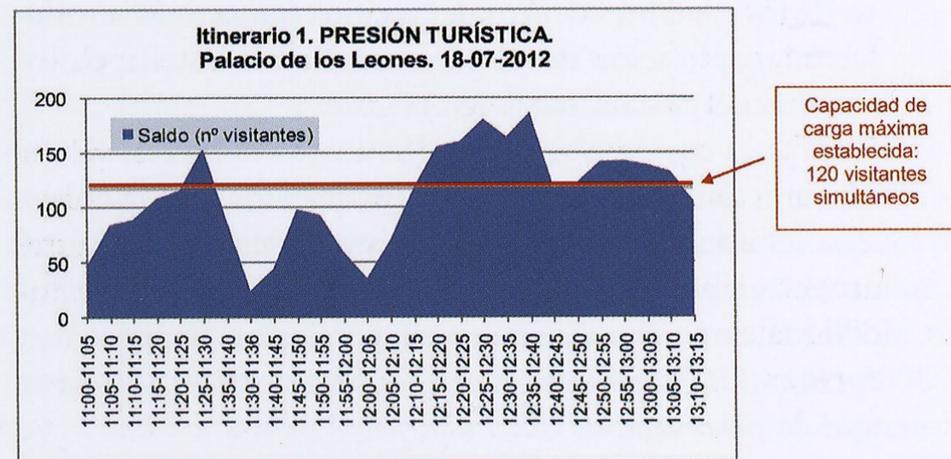
Tabla 2. Palacio de los Leones. 18 de julio de 2012. Superficie útil disponible para la visita

7,9 m ² /persona (media)
4,6 m ² /persona (pico de saldo máximo)

Tabla 3. Patio de los Leones. Primer itinerario Superficie disponible para la visita (m²) por estancias

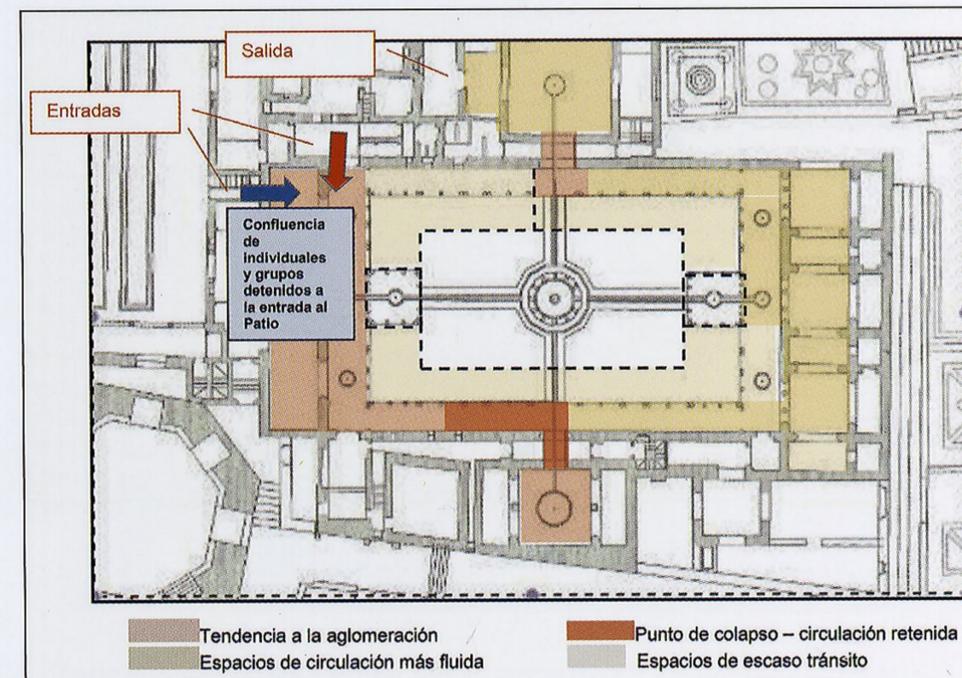
Accesos al patio individuales (pasillos)	67
Acceso al patio grupos (pasillos)	4
Sala de los Mocárabes	85
Galerías	335
Patio (acordonamiento itinerario 1)	180
Sala de los Abencerrajes	30
Sala de las Dos Hermanas	70
Sala de los Ajimeces	45
Sala de los Reyes	110
TOTAL	855

Fuente: Planimetría Palacios Nazaríes (Estudio Pedro Salmerón)



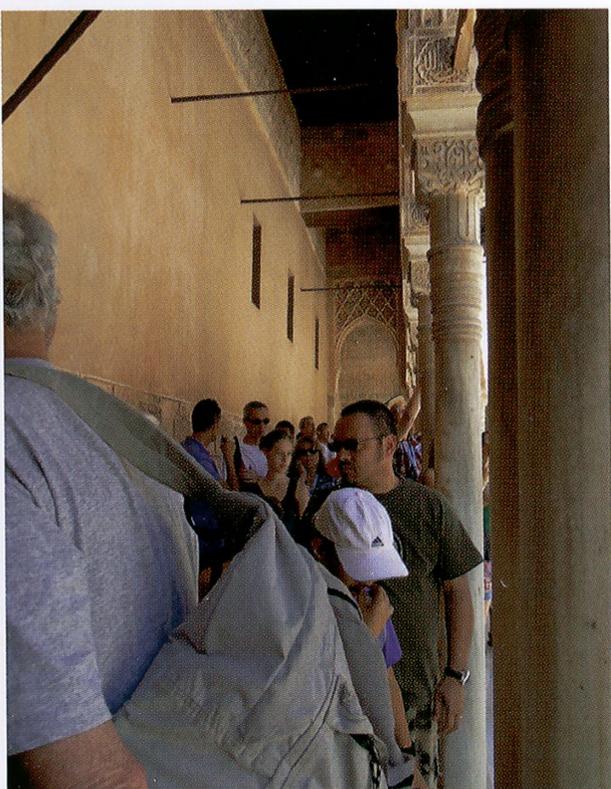
c) El comportamiento de los visitantes dentro del recinto

Plano 3. Funcionamiento de la visita. Primer itinerario



Como se muestra en el plano 3, durante el periodo de funcionamiento de este itinerario se observaron los siguientes aspectos:

- En la Sala de Mocárabes y la galería oeste del patio hubo tendencia a la aglomeración, con momentos de colapso coincidentes con la entrada simultánea de varios grupos al patio.
- Aunque los visitantes individuales a su entrada al patio disponían de un espacio libre al exterior de las galerías (entre el templete de poniente y la galería norte), se mostraban tendentes a ocupar el peristilo de Mocárabes y no salir al patio. Hubo problemas cuando los guías utilizaban ese mismo espacio para la explicación a los grupos.
- El tramo de galería sur, situado al oeste de la Sala de los Abencerrajes, fue un espacio en continuo estado de saturación con visitantes detenidos a la espera de acceder a esa sala, como muestran las imágenes adjuntas.
- El acceso a la Sala de los Abencerrajes se constituyó en un cuello de botella, altamente saturado con este modelo de itinerario. Se generaron colas de visitantes apelotonados en el primer tramo de la galería sur.
- La mitad occidental del patio (Sala de Mocárabes, galería de poniente y parte occidental de la galería sur) se colapsaba totalmente en los momentos en que coincidían tres grupos en el acceso al patio, además de los visitantes individuales.
- A pesar de disponer de un espacio perimetral en el patio exterior a las galerías circundantes, los visitantes en grupo apenas hacían uso de él, siendo los visitantes individuales los que en mayor medida utilizaban ese espacio. La dis-



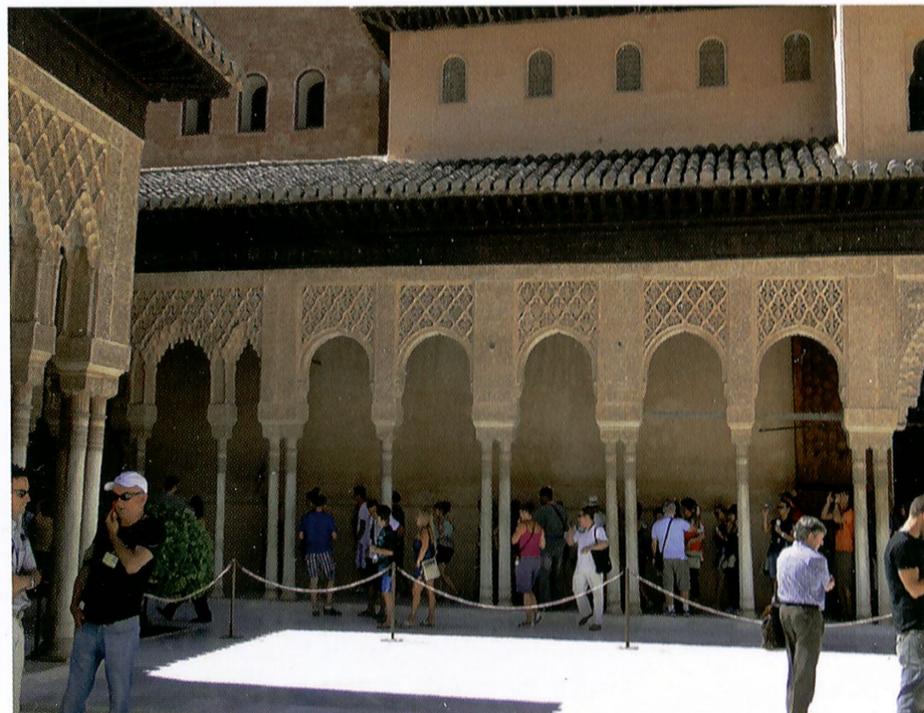
Il. 13. Visitantes detenidos en la galería sur esperando acceder a la Sala de los Abencerrajes. Apelotonamiento en las galerías (acordonadas en su parte interior)



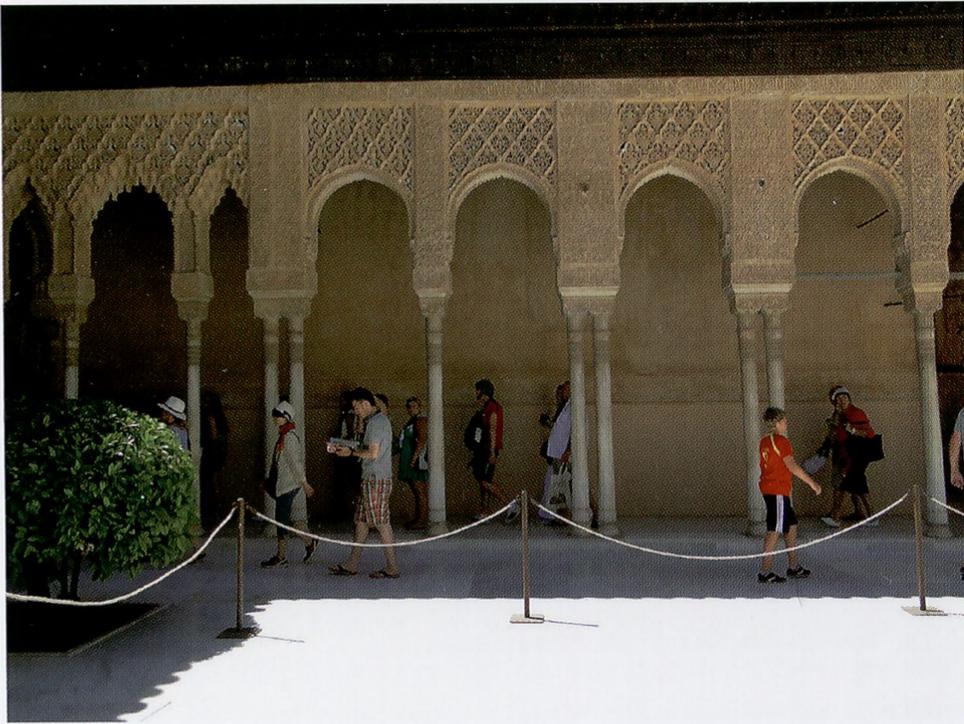
Il. 14. Acceso a la Sala de los Abencerrajes

posición de la catenaria de manera paralela a las galerías, dejando un pasillo adicional de 1,5 m aproximadamente, no supuso una ventaja respecto a la circulación perimetral en torno al patio, ya que las columnas se seguían percibiendo como barrera por los visitantes, aunque esta fuera más virtual que física. Eran pocos los visitantes que se decidían a bajar el escalón y pisar el patio, acercándose a la fuente únicamente para tomar fotografías.

- Cuando la galería estaba muy congestionada, por la presencia de visitantes en grupo, solo algunos de ellos aprovechaban el espacio disponible entre esta y el acordonamiento del centro del patio.
- En líneas generales con este modelo de itinerario, la mitad occidental del patio estaba casi siempre colapsada, siendo en cambio más fluida la circulación en las últimas estancias del recinto: Sala de Dos Hermanas y Ajimeces.



Il. 15. Escasas salidas de las galerías por parte de los visitantes

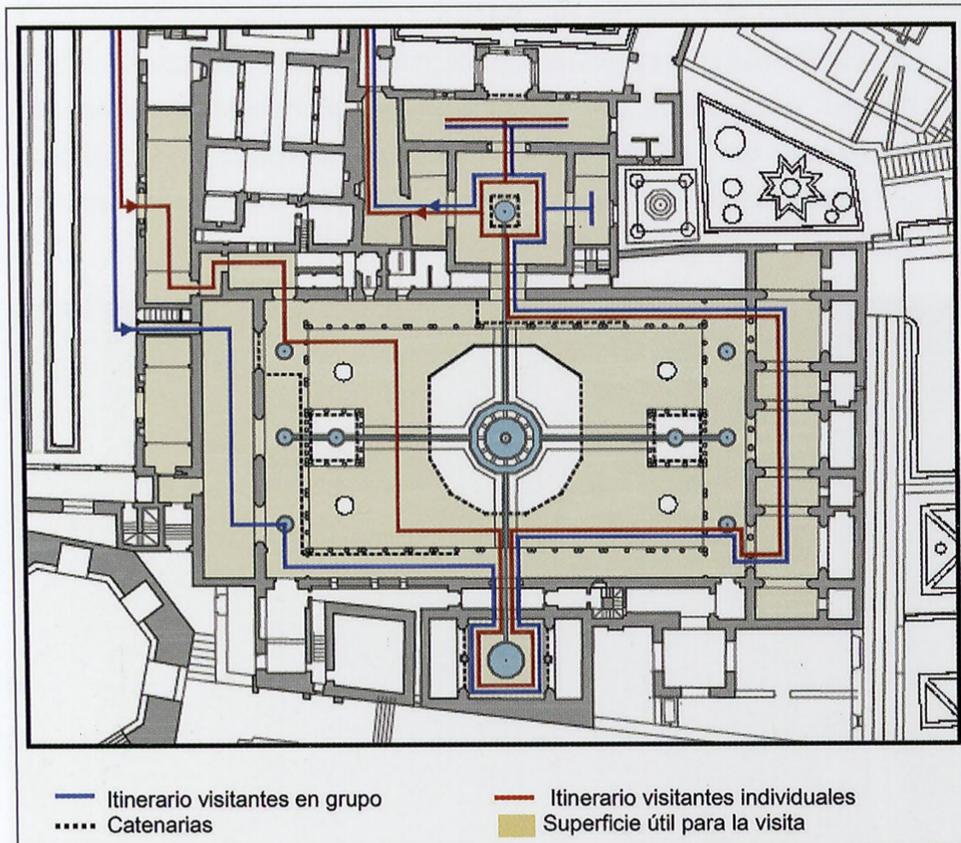


Il. 16. Ejemplo de distinto comportamiento: visitantes individuales y visitantes en grupo

3.2.2. SEGUNDO ITINERARIO

a) Diseño del itinerario

Plano 4. Diseño del segundo itinerario



En el segundo día de trabajo de campo se testó el funcionamiento de un itinerario pensado para inducir la circulación separada de visitantes individuales y visitantes en grupo en el ala occidental del patio, justo en los espacios más propensos al

embotellamiento en los primeros momentos de acceso al patio. De hecho, tras los accesos diferenciados, los visitantes individuales y los grupos no debían converger hasta la entrada a la Sala de los Abencerrajes. La entrada de los grupos se realizaba por el acceso directo a la Sala de los Mocárabes, y la de los individuales por el acceso al extremo NW de la galería perimetral, desembocando directamente hacia el centro del patio. Se rodeó con catenarias un perímetro relativamente amplio alrededor de la fuente y se canalizó, asimismo, el acceso a la Sala de Dos Hermanas con una catenaria que se extendía por la mitad oriental de la galería norte.

b) Resultados de los conteos. Duración de la visita y saldos medios de visitantes

Durante esta jornada se efectuaron recuentos de visitantes entre las 10:30 y las 13:30 horas. A lo largo de ese tiempo accedieron al Palacio de los Leones un total de 1.764 personas (1.056 visitantes individuales y 708 visitantes en grupo). La explotación de los conteos arrojó una duración media de 13 minutos para el conjunto del patio, ligeramente mayor a la del itinerario anterior mucho más canalizado.

Tabla 4. Resultados del recuento de visitantes. Palacio de los Leones. 19 de julio de 2012 (de 10:30 a 13:30 horas)

DATOS GLOBALES (total de visitantes)		
Saldo medio	136 personas	
Saldo máximo	237 personas,	de 12:55 a 13:00
Tiempo permanencia	13 minutos	

El número medio de personas que permanecieron simultáneamente en el interior del Palacio de los Leones fue de 136 personas a lo largo de las horas de conteo, con datos para el periodo de tiempo comprendido entre 10:40 y 13:20 horas. El saldo máximo fue de 237 personas a la vez entre las 12:55 y las 13:00 horas. Con una mayor superficie para la realización de la visita se superaron durante un mayor tiempo (95 minutos) los umbrales óptimos de capacidad de carga del conjunto (120 personas). No obstante, se siguieron apreciando variaciones muy notables en la distribución temporal de los saldos, pues los visitantes entraban a oleadas en el Patio de los Leones.

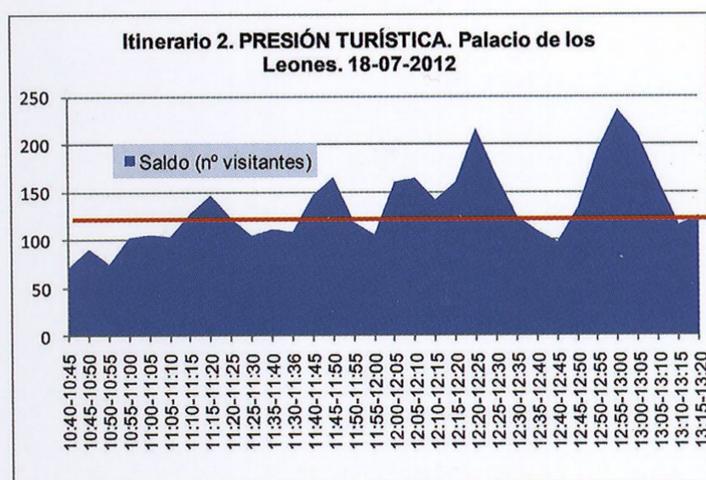
La superficie disponible para la visita era de 975 m² de acuerdo al diseño del itinerario fijado, por lo tanto, con mayor superficie disponible pero con saldos más altos, la ratio m²/visitante fue muy parecida a la del primer itinerario: 7,2 m² por

persona de media, aunque reducida hasta 2 m² en el momento de mayor presión.

Tabla 5. Superficie útil disponible para la visita Patio de Los Leones. 19 de julio de 2012
7,2 m ² /persona (media)
1,6 m ² /persona (pico de saldo máximo)

Tabla 6. Itinerario 2 Superficie disponible para la visita (m ²) por estancias	
Accesos al patio individuales (pasillos)	67
Acceso al patio grupos (pasillos)	4
Sala de los Mocárabes	85
Galerías	335
Patio (acordonamiento itinerario 1)	300
Sala de los Abencerrajes	30
Sala de las Dos Hermanas	70
Sala de los Ajimeces	45
Sala de los Reyes	110
TOTAL	975

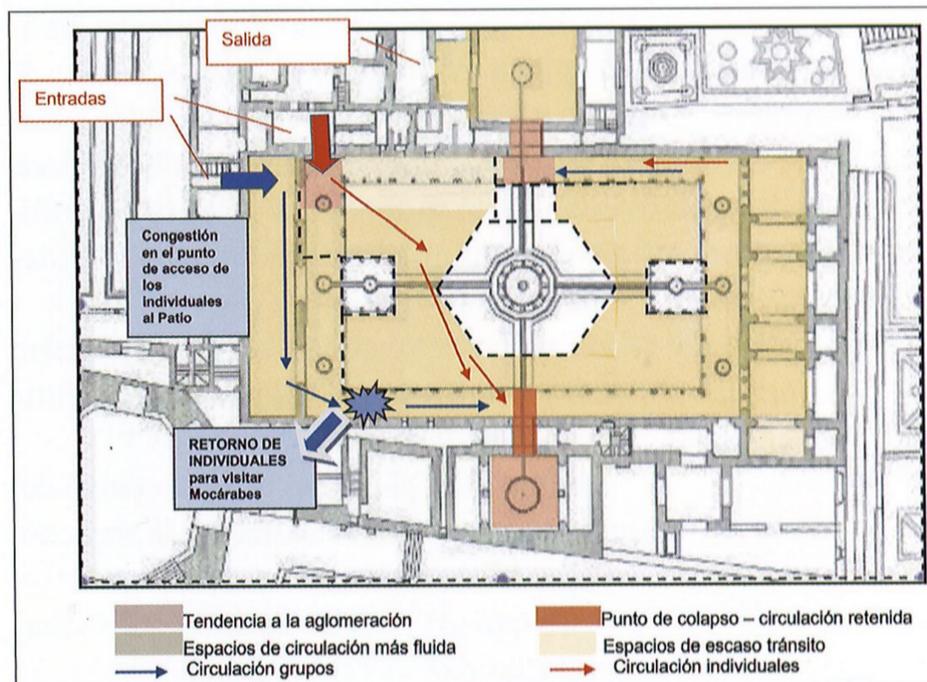
Fuente: Planimetría Palacios Nazaríes (Estudio Pedro Salmerón)



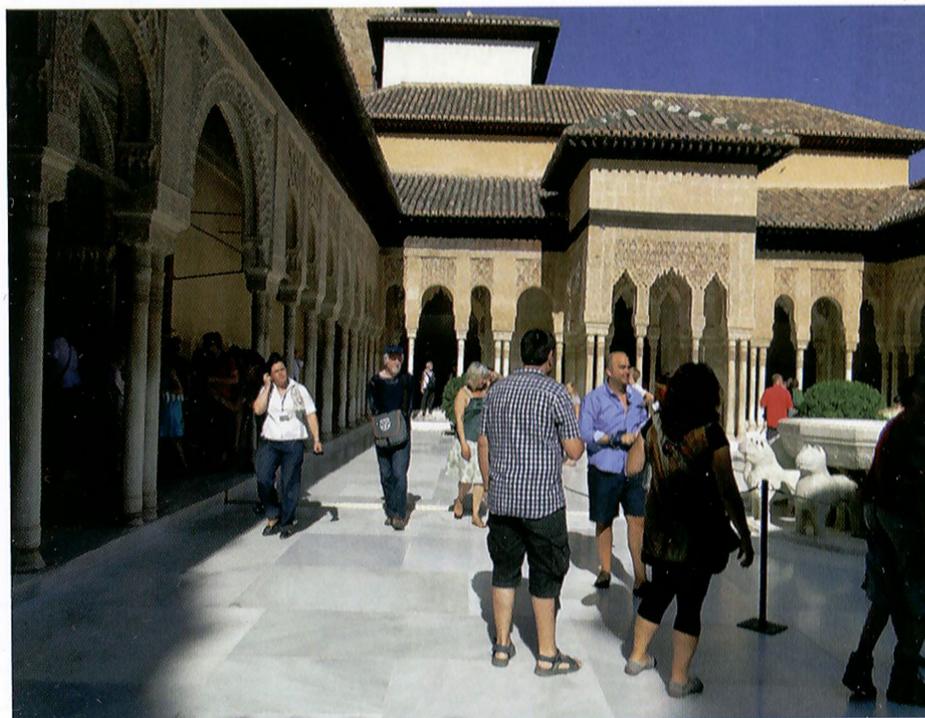
Capacidad de carga máxima establecida: 120 visitantes simultáneos

c) El comportamiento de los visitantes dentro del recinto

Plano 5. Funcionamiento de la visita. Segundo itinerario

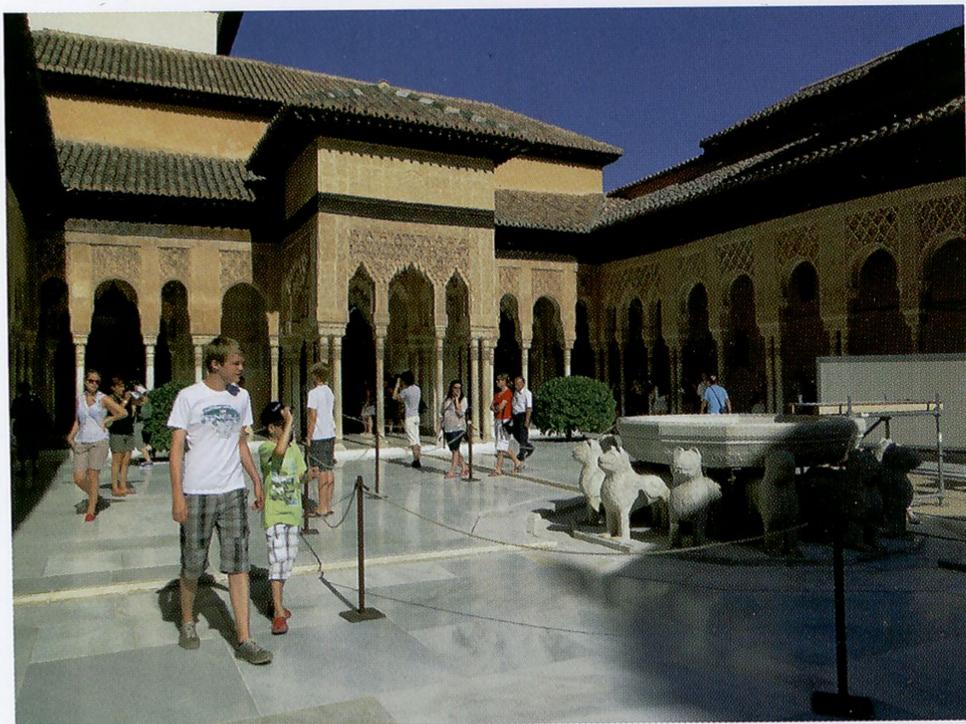


- Durante este segundo día de trabajo de campo persistieron, aunque en menor grado, algunos problemas de embotellamiento en los siguientes puntos:
 - Acceso de los visitantes individuales al patio por el ángulo NW, al detenerse para hacer una foto o contemplar la panorámica general del patio, nada más traspasar el umbral del hueco de acceso.



Il. 17. Visitantes en grupo por el peristilo y visitantes individuales en el interior del patio

- Cuello de botella del acceso a la Sala de los Abencerrajes, aunque con niveles menores de embotellamiento que los observados el día anterior.
- Retenciones menores en la galería de acceso a Dos Hermanas, al canalizarse por catenarias los flujos de individuales y de grupos.
- Se observaba un problema de retorno de visitantes individuales hacia la Sala de Mocárabes. Según el diseño de este itinerario, los individuales no debían acceder a esta sala. En el acordonamiento del extremo SW de la galería chocaban los visitantes en grupo con los visitantes individuales que, circulando en sentido contrario, intentaban entrar en la Sala de Mocárabes.
- La mayoría de los grupos no bajaban al patio y seguían recorriéndolo perimetralmente por las galerías o peristilos en pos del guía.
- Los individuales, en cambio, sí hacían uso del centro del patio. Se producía una selección natural en la elección de los itinerarios.
- En los momentos en que solo había visitantes individuales, la circulación era fluida y no había problemas.



Il. 18. Circulación fluida de visitantes individuales en el interior del Patio de los Leones

- La fotografía estrella no se correspondía con las esculturas de los leones sino con la visión de conjunto del patio (fuente y templete), por lo que no se observaba tendencia al agolpamiento en torno a la Fuente de los Leones.
- En la Sala de las Dos Hermanas se generaba gran embotellamiento cuando la explicación de los guías se realizaba en Ajimeces. Se plantea la posibilidad de abrir el Mirador de Lindaraja para posibilitar la explicación de un grupo en esa sala y otro en Ajimeces, permitiendo así la

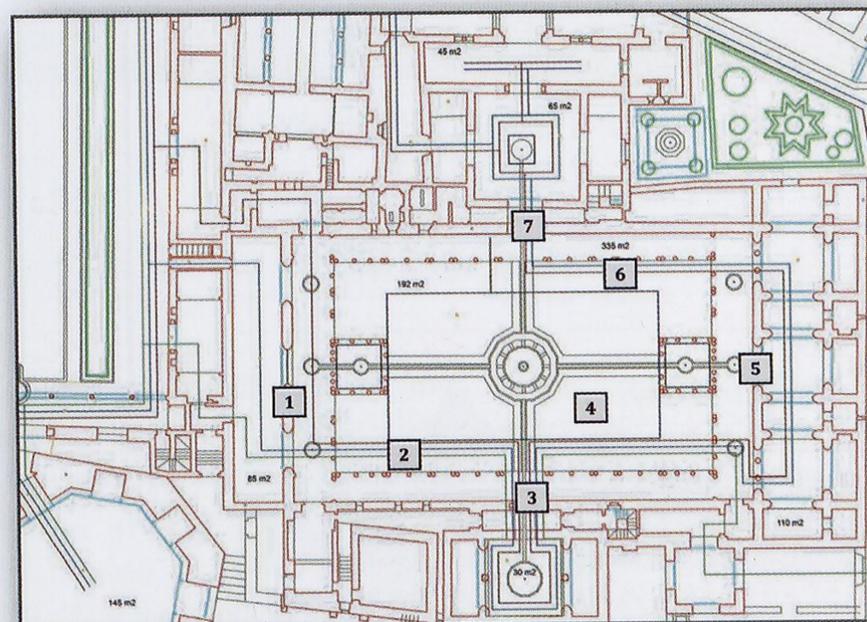
circulación libre del resto de visitantes individuales por la sala. No obstante, persistían los problemas cuando coincidían tres grupos simultáneamente en este espacio.

d) *Observaciones específicas respecto al comportamiento de los visitantes en grupo*

En los trabajos de campo realizados para someter a prueba el funcionamiento de este segundo itinerario, se realizó un seguimiento específico a los grupos que entraron en el Palacio de los Leones entre las 10:30 y las 13:30 horas. En total se observó el comportamiento de treinta grupos, siguiendo el siguiente esquema de medición:

1. Comienzo de la explicación en Mocárabes
2. Recorrido hacia Abencerrajes
3. Acceso a la Sala de los Abencerrajes
4. Aproximación a la fuente
5. Acceso a la Sala de los Reyes
6. Recorrido hacia la Sala de Dos Hermanas
7. Acceso a la Sala de las Dos Hermanas

Plano 6. Seguimiento del recorrido de los grupos de visitantes

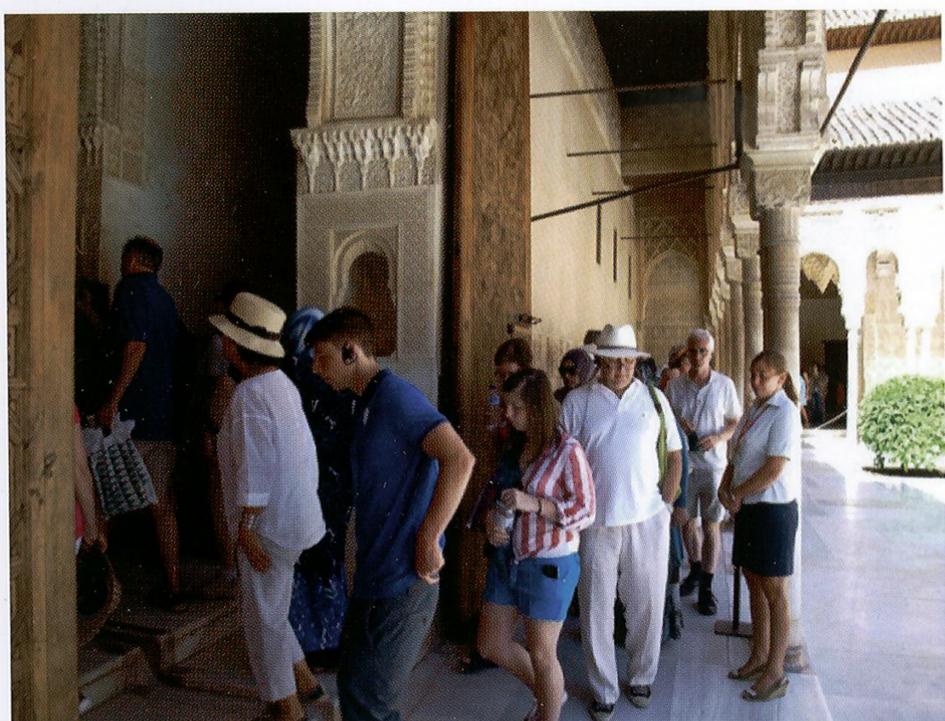


Del ensayo de este itinerario se han extraído las siguientes conclusiones en relación a la visita en grupo:

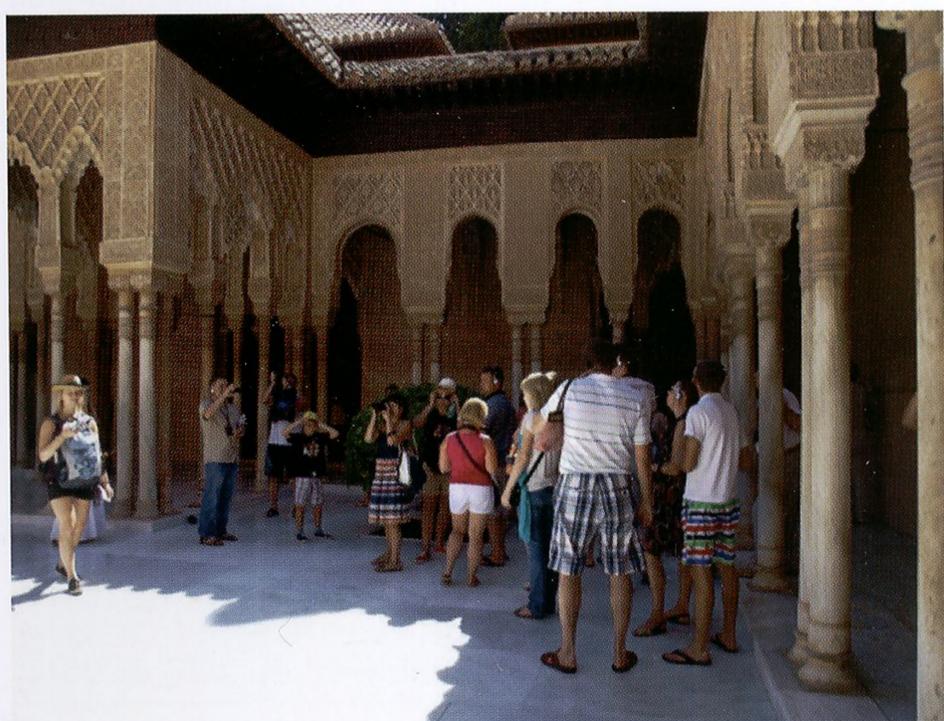
- La duración media de la visita, desde el comienzo de la explicación hasta el acceso a la Sala de Dos Hermanas, se situó entre 9 y 10 minutos¹⁰.
- A la llegada a la Sala de los Abencerrajes, el guía incluía en su explicación la forma de acceso a la estancia, para

intentar, así, evitar aglomeraciones; accediendo por el lado derecho y efectuando la salida por el lado izquierdo. El flujo se complica al mezclarse con los visitantes individuales, presentándose en los momentos de máxima afluencia cierta congestión en las escaleras de entrada a la sala. La permanencia en la estancia era del orden de los dos minutos.

El segundo itinerario ofrecía a los visitantes en grupo la posibilidad de acercarse a la Fuente de los Leones para tomar imágenes desde una distancia más corta. Sin embargo, de los treinta grupos observados, tan solo seis, al salir de Abencerrajes,



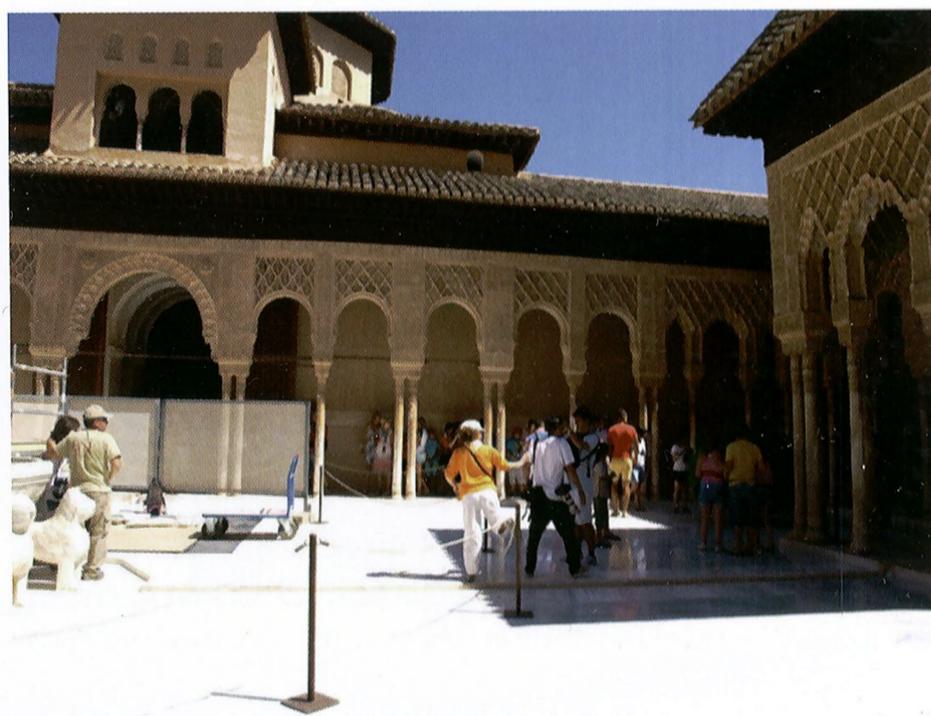
Il. 19. Visitantes en grupo accediendo a la Sala de los Abencerrajes para escuchar las explicaciones del guía



Il. 20. Visitantes en grupo dirigiéndose a la Sala de los Reyes por el espacio de apertura, próximo a la fuente, habilitado para el segundo itinerario

se dirigían directamente a la fuente, donde el guía realizaba una breve explicación sobre la historia de las figuras de los leones. Otros tres grupos se dirigían a la Sala de los Reyes por el espacio habilitado próximo a la fuente, sin embargo, no se acercaban a ella, deteniéndose a observarla entre el templete, el naranjo y la galería de columnas.

- La práctica totalidad de los grupos, veintiuno, no salían de la galería de columnas. Los guías continuaban con su explicación conforme se dirigían a la Sala de los Reyes, sin mayor detenimiento en la fuente, haciendo un mayor énfasis sobre el conjunto. De manera puntual, integrantes del grupo se aproximaban a la fuente para tomar fotografías, pero la mayor parte de los visitantes las realizaban desde el interior de las galerías.
- El segundo itinerario incluía la visita a la Sala de los Reyes. El tiempo de permanencia en esta sala era del orden de los dos minutos. Todos los grupos, excepto uno, accedieron a esta estancia. El sistema de microfonía con auriculares individuales, utilizado por los guías, facilita el tránsito por las diferentes estancias, permitiendo compatibilizar la explicación con la observación y la toma de imágenes.
- La salida de la Sala de los Reyes, en todos los casos observados, se efectuaba por la galería de columnas. Los grupos no alteraban el recorrido siguiendo al guía, se dirigían hacia la sala de Dos Hermanas sin acceder al patio, aun teniendo la posibilidad de tomar imágenes del espacio desde otra perspectiva.



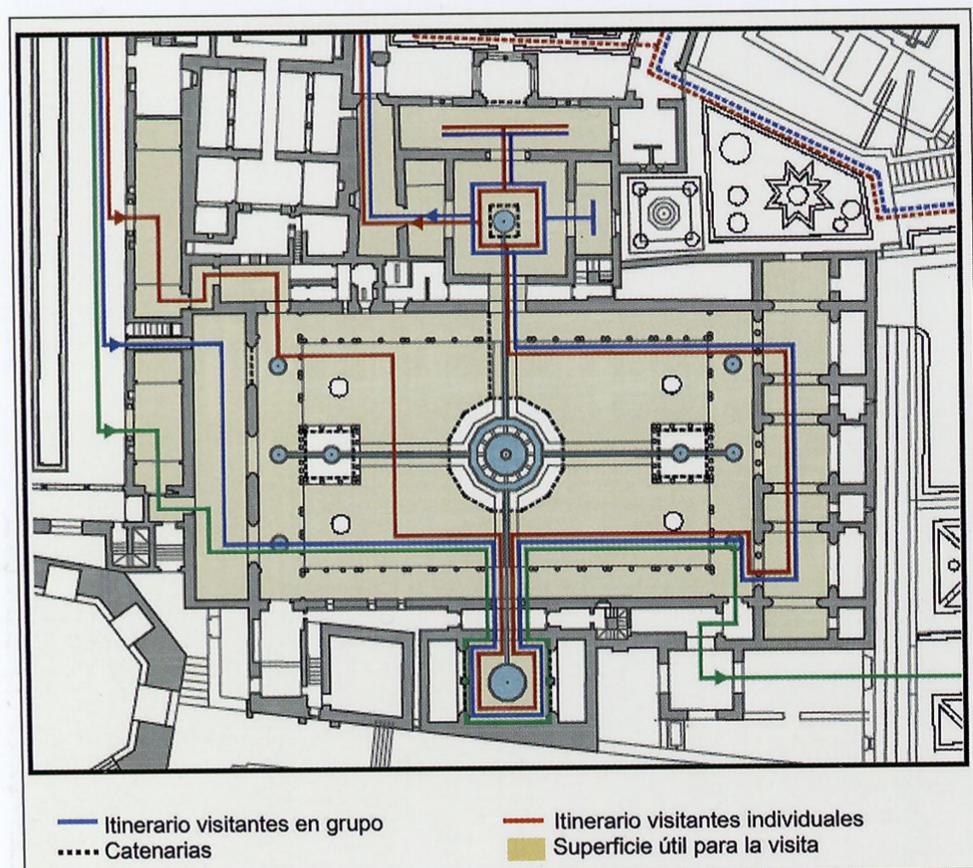
Il. 21. Visitantes en grupo dirigiéndose a la Sala de Dos Hermanas por la galería de columnas

- El trayecto hacia la Sala de Dos Hermanas, durante el tiempo de observación, se realizaba de manera fluida, aunque con cierta congestión en los momentos en los que coincidían dos o tres grupos. Para evitar este conflicto, los guías ralentizaban la explicación en la Sala de los Reyes, pero no aprovechaban el espacio habilitado para descongestionar la galería, con los efectos directos que esto supone en materia de conservación del patrimonio.
- A pesar de tener nuevos espacios de expansión para la visita y explicación, los guías no alteraban los trazados marcados por la galería de columnas, manteniéndose así los ritmos y tiempos tradicionales.
- Las obras de instalación que entonces se estaban acometiendo en la fuente servían, en ocasiones, de elemento disuasorio para aproximarse a ella y hacerse fotos con las figuras de los leones. Los visitantes hacían comentarios diversos y manifestaban cierta decepción o desilusión ante esta situación.

3.2.3. TERCER ITINERARIO

a) Diseño del itinerario

Plano 7. Diseño del tercer itinerario



El tercer itinerario testado permitía aumentar considerablemente la superficie disponible para la visita. Tan solo se colocaron catenarias en el borde de la fuente (a un metro aproximadamente del contacto con las esculturas), en los templetos y en el canal de agua que baja de la fuente de la Sala de las Dos Hermanas al patio, al objeto de canalizar de forma perimetral los flujos por el patio. Se mantuvieron los accesos diferenciados para gru-

pos e individuales desde el Patio de los Arrayanes y se puso a prueba, además, un itinerario «express», diseñado para los grupos de «cruceiros». Estos últimos accedieron a los palacios por la Puerta del Príncipe y salían por la Rauda. Tan solo visitaban el Palacio de Comares y el Patio de los Leones (lados oeste y sur).

b) Resultados de los conteos, duración de la visita y saldos medios de visitantes

Durante el último día de trabajo de campo accedieron al Palacio de los Leones, entre las 10:30 y las 13:20 horas, un total de 1.681 visitantes, de los cuales 777 fueron visitantes individuales y 904 visitantes en grupo. Fue el día de observación en el que se contabilizó un mayor número de grupos, cincuenta y uno a lo largo de tres horas, de los cuales seis fueron grupos de cruceiro que accedieron a los palacios entre las 11:40 y las 12:00 horas.

Para este diseño de itinerario y con esta composición de visitantes (46% individuales y 54% grupos) la duración media de la visita al conjunto del Patio de los Leones fue de 9 minutos y el saldo medio de personas que permanecieron simultáneamente en el interior del Palacio de los Leones fue de 102 personas a lo largo de las horas de conteo. El pico de máxima presencia de visitantes arrojó cifras cercanas a las 190 personas (de 12:15 a 12:20 horas). De nuevo hubo un periodo de tiempo importante, 45 minutos, en el que se superaron los umbrales óptimos de capacidad de carga del palacio.

La superficie disponible para la visita era de 1.030 m² de acuerdo al diseño del itinerario fijado. La relación saldos de visitantes/espacio disponible arrojó cifras que rondaban los 10 m² disponibles por persona, de media, y una reducción de hasta 5,4 m² en los momentos más críticos.

Tabla 7. Resultados de recuento de visitantes. Palacio de los Leones. 20 de julio de 2012 (de 10:30 a 13:30 horas)

DATOS GLOBALES (total de visitantes)

Saldo medio	102 personas	
Saldo máximo	190 personas	De 12:15 a 12:20
Tiempo permanencia	9 minutos	

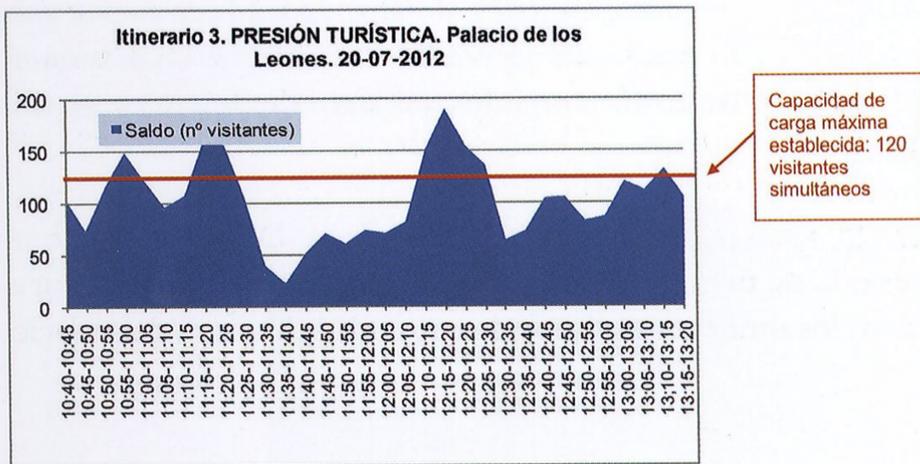
Tabla 8. Patio de los Leones. Superficie útil disponible para la visita. 20 de julio de 2012

10 m ² /persona (media)
5,4 m ² /persona (pico de saldo máximo)

**Tabla 9. Itinerario 3
Superficie disponible para la visita (m²)
por estancia**

Accesos al patio individuales (pasillos)	67
Acceso al patio grupos (pasillos)	4
Sala de los Mocárabes	85
Galerías	335
Patio (acordonamiento itinerario 1)	355
Sala de los Abencerrajes	30
Sala de las Dos Hermanas	70
Sala de los Ajimeces	45
Sala de los Reyes	110
TOTAL	1.030

Fuente: Planimetría Palacios Nazaríes (Estudio Pedro Salmerón)



Cruceros

El día 20 de julio hubo varias visitas en grupo de cruceros, asignadas al tramo horario de 11:30 a 12:00 horas. Se aprovechó, por tanto, para testar el itinerario «esencial» diseñado para estos grupos. En total, ese día acudieron 115 personas divididas en seis grupos provenientes de cruceros. El primer grupo accedió a los Palacios Nazaríes por la Puerta del Príncipe a partir a las 11:40 horas. Sin embargo el resto de los grupos se agolparon entre las 11:50 y las 12:00 de forma simultánea. Tardaron, de media, 30 minutos en realizar la visita completa a los Palacios Nazaríes (Arrayanes + Leones): 20 minutos para visitar el Patio de los Arrayanes y el Salón del Trono y 10 minutos de media para la visita al Patio de los Leones (Mocárabes, Sala de los Abencerrajes y peristilo sur).

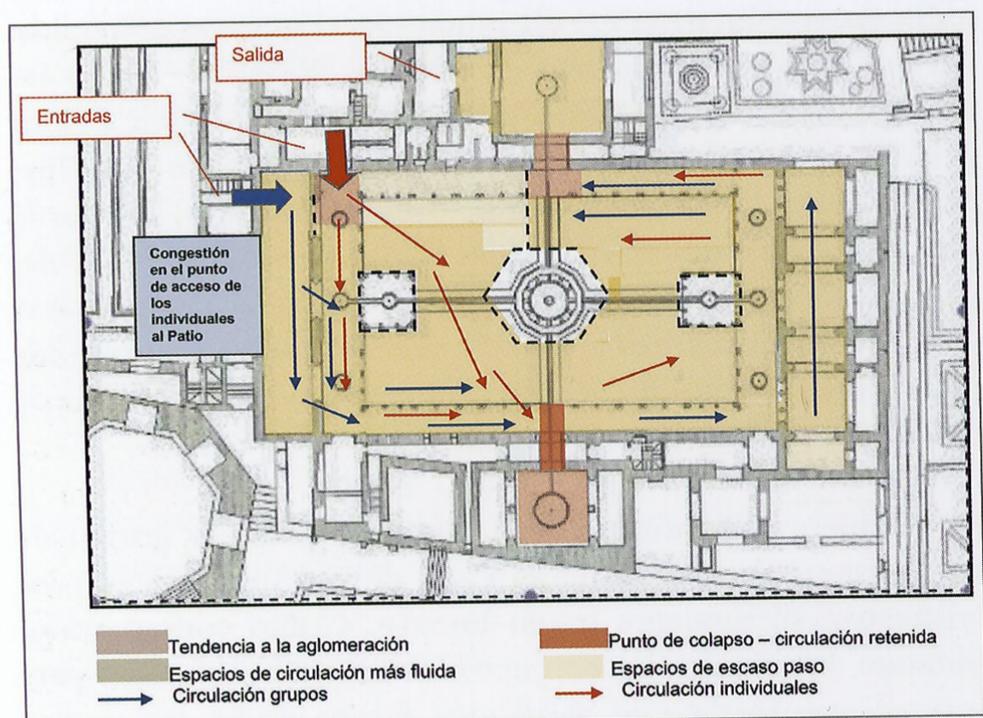
Debido a la entrada simultánea tan tardía, los grupos de cruceristas coincidieron en el Patio de los Arrayanes con los visitantes del siguiente tramo horario. Como consecuencia, durante 40 minutos los conjuntos de Comares y Leones permanecieron totalmente colapsados. Cinco de los seis grupos coincidieron en la entrada al Salón del Trono, provocando un auténtico colapso de este espacio al coincidir también con los primeros visitantes del tramo de las 12:00 horas.

Tabla 10. Grupos de Cruceros. Visita a los Palacios Nazaríes. Día 20 de julio de 2012

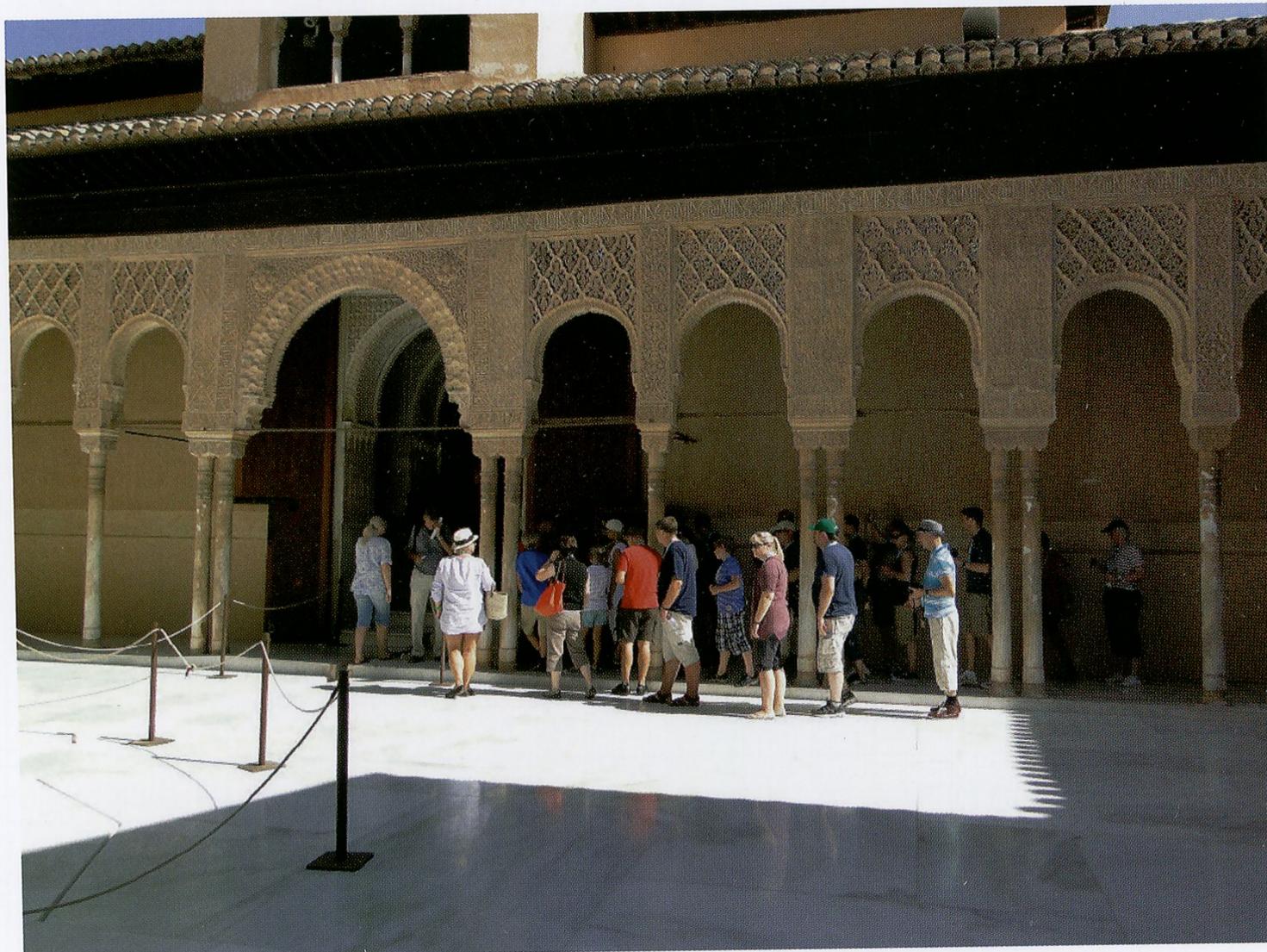
N.º Grupos	N.º Visitantes	Hora de acceso Palacios Nazaríes	Hora entrada Patio Leones	Hora de salida por la Rauda	Duración visita Comares	Duración visita Leones	Duración media de toda la visita
1	22	11:40	12:00	12:15	20'	15'	35'
1	23	11:50	12:11	12:20	20'	10'	30'
1	9	11:54	12:15	12:20	20'	5'	25'
1	16	11:55	12:18	12:25	23'	7'	30'
1	21	11:59	12:19	12:30	20'	10'	30'
1	24	12:00	12:20	12:35	20'	15'	35'

c) *Comportamiento de los visitantes dentro del recinto*

Plano 8. Funcionamiento de la visita. Itinerario 3



- Con este tercer diseño de itinerario, la circulación fue bastante fluida, salvo en los momentos en que coincidían más de tres grupos en el interior del patio y los 20 minutos en que se concentraron los seis grupos de crucero, más el resto de los visitantes del pase horario de las 12:00.
- Los visitantes en grupo seguían al guía y tendían a moverse por el perímetro del patio de forma gregaria y hasta cierto punto «disciplinada». Eran los visitantes individuales quienes deambulaban por el patio y hacían uso en mayor medida del espacio libre del interior.
- Los estrangulamientos puntuales persistían en los espacios más estrechos: punto de acceso al Patio de los Leones de individuales y entradas a las salas de las Dos Hermanas y Abencerrajes.
- Los grupos de crucero generaban un problema, independientemente del tamaño del grupo, al acceder todos simultáneamente, de golpe llegaban a configurar un macro-grupo, en este caso de 115 personas, que circularon juntas desde su entrada hasta su salida de los palacios.
- El diseño del itinerario «esencial» funcionaría bien si solo se usara en ese momento el Patio de los Leones por visitantes en grupo del tipo cruceros, ya que cuando convergieron en el tiempo los tres tipos de visitantes (cruce-



Il. 22. Retenciones habituales en el acceso de los grupos a la Sala de las Dos Hermanas

ros, otros grupos e individuales), explicando en la Sala de Mocárabes y entrando en Abencerrajes, se produjo un importante colapso del espacio.

- Al igual que ocurrió con los dos itinerarios anteriores, la observación directa permitió constatar que no resulta conveniente el paso de tres grupos a la vez al Patio de los Leones, por cuanto colapsan la Sala de Mocárabes y tienden luego a realizar la visita «en procesión», saturando sucesivamente la Sala de los Abencerrajes y la de Dos Hermanas.
- Seguían persistiendo los problemas de retorno, acentuados por la no canalización de la visita en este itinerario. Si bien la circulación era más fluida, también resultaba difícil, fundamentalmente para los visitantes individuales, «leer» con claridad el sentido de la visita.

3.3. Conclusiones

Los días utilizados en el trabajo de campo para evaluar el funcionamiento de los flujos turísticos en los Palacios Nazaríes presentaron perfiles semejantes de afluencia de visitantes: pases completos de 300 visitantes (todas las entradas vendidas) y porcentaje relativamente equilibrado entre visitantes individuales

y visitantes en grupo (40-60%). Al estar los visitantes individuales y en grupo muy mezclados en todos los pases no se pudo observar el comportamiento de pases en los que solo coincidieran visitantes en grupo, *a priori* los que generan mayor sensación de congestión. No obstante, los datos obtenidos permitieron extraer unas conclusiones relevantes para la gestión de los flujos de visitantes en el interior del Patio de los Leones y, con carácter más general, respecto a la gestión de los flujos de visitantes que acceden a los Palacios Nazaríes y, como consecuencia, al conjunto de la Alhambra.

En principio, de los tres itinerarios testados durante la prueba, fue el tercero de ellos el que representó mayor fluidez en el desarrollo de la visita, pese a los momentos críticos coincidentes con la llegada de los cruceros. La existencia de picos de saldos muy extremos se debía a los desajustes que se produjeron en los ritmos de acceso a los Palacios Nazaríes, hecho que sigue ocasionando un efecto de «oleada» en la circulación de visitantes por el interior del conjunto, tal como queda reflejado en los gráficos de los saldos de visitantes realizados para cada uno de los tres itinerarios. Los tres gráficos muestran que se superó en algunos momentos el número máximo de visitantes simultáneos que se considera como óptimo, dada la



Il. 23. Un grupo no muy grande recibiendo explicación en la Sala de Mocárabes. Dos grupos ya saturan ese espacio

capacidad de acogida del patio y sus estancias aledañas (120 personas). Pese al esfuerzo de comunicación y formación del personal de control y la regulación de acceso establecida (60 personas cada 5 minutos), resulta tremendamente complejo escalonar la entrada dada la tendencia a la formación de colas de visitantes en los puntos de acceso al Patio de Machuca y al Mexuar. El sistema funciona perfectamente en la teoría, con una distribución equilibrada en la entrada, pero el trabajo de campo permitió destacar ciertos desajustes en el funcionamiento diario.

Tabla 11. Palacio de los Leones: Presión turística (n.º de visitantes simultáneos) y duración de la visita

	Itinerario 1	Itinerario 2	Itinerario 3
Superficie visitable	855 m ²	975 m ²	1.030 m ²
Saldo medio	118 personas	136 personas	102 personas
Saldo máximo	197 personas	237 personas	190 personas
Tiempo de permanencia	9 minutos	13 minutos	9 minutos

En líneas generales, no parece recomendable que accedan más de tres grupos simultáneamente al Palacio de los Leones, ya que, dada la escasa disponibilidad de espacio, se termina circulando «en procesión», tal como se pudo constatar en los seguimientos realizados. En los días de trabajo de campo la entrada simultánea de más de dos grupos, aunque no fue recurrente, se produjo en diez ocasiones, siendo las más graves, en relación a la saturación producida, las del día 20 de julio por la presencia de grupos de cruceros.

Las pruebas realizadas pusieron en evidencia también dos constantes en el comportamiento de los visitantes. Por una parte, se observó que no se producían grandes apelotonamientos de visitantes en torno a la Fuente de los Leones, ni siquiera en las pruebas de itinerarios en los que se acondicionaba para la visita un mayor espacio central en el patio. La fotografía más buscada por los visitantes no era la de las esculturas de los leones, tal como inicialmente se podía pensar, sino la del conjunto del patio (fuente y templete). Por otro lado, la observación puso también de manifiesto que resultaba conveniente señalar correctamente el sentido de circulación, con más atriles que contuvieran información sobre la «continuación de la visita» o «sentido de la visita». Aunque a los trabajadores y al personal técnico les resulta obvia la lectura de los puntos de entrada y salida en un espacio simétrico, tal como ocurre en el Patio de los Leones, no es tan evidente para un visitante que llega por primera vez y que se «pierde» con la impresión que le

ocasiona la contemplación de la belleza del conjunto y la toma de fotografías.

También se detectaron algunos otros desajustes en relación al uso turístico del espacio común a los tres itinerarios testados. Así, por ejemplo, el comportamiento inadecuado de algunos visitantes (reiterado en los tres itinerarios) aconsejó colocar las catenarias por el exterior de los pabellones de levante y poniente con el fin de evitar que los visitantes se suban al escalón para realizar fotografías y proteger así el pavimento.

De otro lado, se consideró aconsejable recomendar también la protección del pavimento del Mirador de la Reja. Dadas las aglomeraciones en la Sala de las Dos Hermanas, la incorporación del mirador a la visita, como punto de explicación de los guías, aliviaría la presión turística del espacio. Del mismo modo, parecía oportuno reseñar para la Sala de Ajimeces, y debido a las aglomeraciones que generan las explicaciones de dos grupos simultáneos en su interior, la conveniencia de no recargar este espacio con elementos expositivos. En conjunto se planteó la posibilidad de sugerir dos puntos de explicación: uno en el Mirador de la Reja y otro en Ajimeces, para así facilitar la circulación fluida en Dos Hermanas.

En líneas generales podemos afirmar, tras el trabajo realizado, que la clave para la gestión de la visita en el Patio de los Leones y estancias aledañas, un espacio singular, atractivo y frágil, reside en evitar los factores de aglomeración de visitantes, ya que los comportamientos inadecuados se reducen notablemente en situaciones de menor congestión. Se evitan o minimizan así los roces en columnas, zócalos y yeserías, pero también otros comportamientos inapropiados (sentarse en el suelo, saltar la catenaria, etc.). En momentos de máxima concentración de visitantes las agresiones al patrimonio se multiplican y son más difícilmente controlables por los vigilantes.

Finalmente, cabe señalar la pertinencia de la metodología empleada, si bien precisa de algunos ajustes en relación al ritmo temporal de los recuentos de visitantes, adecuándolo a las dimensiones del espacio visitable. La monitorización de situaciones pre-fijadas, respecto a la afluencia de visitantes al Patio de los Leones, ha permitido testar el funcionamiento del sistema implementado en relación a posibles nuevos itinerarios de visita, siendo de gran ayuda en los procesos de toma de decisiones no solo en relación con el manejo de los flujos de visitantes sino también en las medidas de conservación patrimonial.

NOTAS

- ¹ P. SALMERÓN ESCOBAR, *La Alhambra. Estructura y paisaje*, Granada, Fundación Caja Granada y Ayuntamiento de Granada, 1997.
- ² M. M. VILLAFRANCA JIMÉNEZ y P. SALMERÓN ESCOBAR (dirs.), *Plan Director de la Alhambra y Generalife*, Granada, Patronato de la Alhambra y Generalife, Junta de Andalucía, 2010.
- ³ M. A. TROITIÑO VINUESA, D. BRANDIS, I. DEL RÍO, J. GUTIÉRREZ, F. MARTÍN, M. DE LA CALLE y M. GARCÍA, *Estudio Previo para la Revisión del Plan Especial de la Alhambra y Aljares*, Documento de Síntesis y Diagnóstico, Granada, Patronato de la Alhambra y Generalife, 1999.
- ⁴ M. A. TROITIÑO VINUESA, «Turismo y Sostenibilidad: La Alhambra y Granada», *Anales de Geografía de la Universidad Complutense de Madrid*, n.º 20, 2000, pp. 377-396.
- ⁵ M. M. VILLAFRANCA JIMÉNEZ y V. E. CHAMORRO MARTÍNEZ, *Acogida de visitantes en monumentos y sitios del Patrimonio Mundial*, Granada, Patronato de la Alhambra y Generalife, Colección «Monografías de la Alhambra», n.º 2, 2007.
- ⁶ OMT, *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía práctica*, Madrid, 2004.
- ⁷ G. DÁVILA NEWMAN, «El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales», *Laurus*, vol. 12, n.º ext., 2006, pp. 180-205.
- ⁸ A. FALK y J. HECKMAN, «Lab experiments are a major source of knowledge in the social sciences», *Science*, 326 2009, pp. 535-538.
- ⁹ M. A. TROITIÑO VINUESA ET AL., *op. cit.*, 1999.
- ¹⁰ A estos tiempos, habría que añadir los de permanencia en la Sala de Dos Hermanas, cuadrando así con los saldos temporales obtenidos en los conteos, entre 12 y 13 minutos.

BIBLIOGRAFÍA

- V. CHAMORRO MARTÍNEZ, *La Alhambra. El lugar y el visitante*, Córdoba, Patronato de la Alhambra y Generalife y Editorial Almuzara, 2006, 314 pp.
- G. DÁVILA NEWMAN, «El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales», *Laurus*, vol. 12, n.º ext., 2006, pp. 180-205.
- A. FALK y J. HECKMAN, «Lab experiments are a major source of knowledge in the social sciences», *Science*, 326 2009, pp. 535-538.
- M. GARCÍA HERNÁNDEZ, «Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes en conjuntos monumentales: el caso de la Alhambra», *PH Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, n.º 36, 2001, pp. 124-137.
- M. GARCÍA HERNÁNDEZ, «La gestión de la visita pública de la Alhambra y el Generalife de Granada. Flujos de visitantes y capacidad de acogida de un conjunto monumental próximo a la saturación», en M. GARCÍA HERNÁNDEZ, *Turismo y conjuntos monumentales. Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes*, Valencia, Tirant Lo Blanch, 2003, pp. 226-311.
- OMT, *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía práctica*, Madrid, 2004.
- P. SALMERÓN ESCOBAR, *La Alhambra. Estructura y paisaje*, Granada, Fundación Caja Granada y Ayuntamiento de Granada, 1997.
- M. A. TROITIÑO VINUESA, D. BRANDIS, I. DEL RÍO, J. GUTIÉRREZ, F. MARTÍN, M. DE LA CALLE y M. GARCÍA, *Estudio Previo para la Revisión del Plan Especial de la Alhambra y Aljares*, Documento de Síntesis y Diagnóstico, Granada, Patronato de la Alhambra y Generalife, 1999, 87 pp. D.L.: GR-801/99.
- M. A. TROITIÑO VINUESA, «Turismo y Sostenibilidad: La Alhambra y Granada», *Anales de Geografía de la Universidad Complutense de Madrid*, n.º 20, 2000, pp. 377-396.
- M. M. VILLAFRANCA JIMÉNEZ y V. E. CHAMORRO MARTÍNEZ, *Acogida de visitantes en monumentos y sitios del Patrimonio Mundial*, Granada, Patronato de la Alhambra y Generalife, Colección «Monografías de la Alhambra», n.º 2, 2007, 300 pp.
- M. M. VILLAFRANCA JIMÉNEZ y P. SALMERÓN ESCOBAR (dirs.), *Plan Director de la Alhambra y Generalife*, Granada, Patronato de la Alhambra y Generalife, Junta de Andalucía, 2010.