



FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

GRADO EN TURISMO

Análisis de la gestión turística del Real Alcázar de Sevilla

Trabajo Fin de Grado presentado por Ana Távora Martínez, siendo las tutoras del mismo las profesoras Lina Malo Lara y Carmen Rodríguez Serrano

Vº. Bº. de la Tutora:

Alumna:

D.

D.

Sevilla. Mayo de 2017



**GRADO EN TURISMO
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO [2016-2017]**

TÍTULO:

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL REAL ALCÁZAR DE SEVILLA

AUTOR:

ANA TÁVORA MARTÍNEZ

TUTOR:

LINA MALO LARA Y CARMEN RODRÍGUEZ SERRANO

DEPARTAMENTO:

HISTORIA DEL ARTE

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

HISTORIA DEL ARTE

RESUMEN:

El trabajo que nos acontece consiste en realizar un estudio teórico-práctico sobre la gestión turística del Real Alcázar de Sevilla. Debido a la importancia cultural de este preciado monumento, es necesario encontrar la mejor manera posible en la que este lugar es presentado a los turistas, que crecen continuamente cada año. Esto beneficia no solo a los visitantes que desean tener una visita de calidad en uno de los principales enclaves de Sevilla, sino también a los responsables del palacio, a la hora de gestionarlo de la manera más práctica y cómoda posible.

PALABRAS CLAVE:

Alcázar; Sevilla; monumento; visita; mejoras.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 2: OBJETIVOS	5
CAPÍTULO 3: JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	9
CAPÍTULO 5: CUERPO TÉCNICO.....	11
5.1. Evolución histórico-artística del real alcázar de sevilla.....	11
5.1.1. Edad Media	11
5.1.2. Edad Moderna.....	12
5.1.3. Edad Contemporánea	13
5.2. Conociendo el Alcázar	15
5.2.1. Organización y Patronato del Alcázar.....	15
5.2.2. Características de las visitas	16
5.2.2.1 Visitas diarias	16
5.2.2.2 Visitas nocturnas.....	17
5.2.2.3. Actividades culturales	18
5.2.3. Medios de difusión	18
5.2.4. Impacto turístico de los últimos años.....	19
5.3. Analizando el Alcázar	21
5.3.1. Acceso de los turistas al Alcázar	21
5.3.2. Diseño y contenido de la página web	24
5.3.3. Recorrido por el monumento. Señalética.	26
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	31
6.1. Encuesta y análisis de los resultados	31
6.2. Posibles mejoras	35
CAPÍTULO 7: BIBLIOGRAFÍA	41
CAPÍTULO 8: ANEXOS	43

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

El estudio realizado en este trabajo consiste en analizar la gestión turística del Real Alcázar de Sevilla. Al ser uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad, teniendo en cuenta además la promoción que le otorga el distintivo de Patrimonio de la Humanidad, es imprescindible analizar ciertas características de la visita turística de este palacio real que podrían mejorarse de cara al turista que lo visita.

Para ello, el trabajo se divide en dos grandes bloques. El primero, principalmente teórico, explica todo lo relacionado con el palacio y su historia, sus características como monumento y su impacto en el turismo de la ciudad. Esta parte explicativa del Alcázar es necesaria para luego poder comprender la segunda mitad del trabajo, donde se analizan las principales cosas a mejorar desde el punto de vista turístico del Alcázar. Por último, se exponen distintas iniciativas que podrían mejorar estos problemas del monumento y ofrecer un mejor servicio al turista.

Página en blanco intencionadamente. Los capítulos deben empezar en página impar.

CAPÍTULO 2

OBJETIVOS

Para introducir el análisis del trabajo, se ha decidido comenzar esclareciendo los objetivos porque ayudan a obtener una visión general de todo lo que se pretende conseguir con el estudio de la visita turística del Alcázar de Sevilla. Es esencial especificar estos propósitos no solo a la hora de establecer soluciones prácticas y concluyentes al final del trabajo, sino que también es necesario fijar estas metas en el cuerpo teórico para obtener una visión clara del monumento que nos acontece. A continuación, se desarrollan los objetivos del trabajo separados con guiones con la intención de mostrar visiblemente cada uno de ellos:

- Realizar una revisión bibliográfica del Real Alcázar con intención esquematizar sus distintas etapas, resaltar los hitos más importantes y aclarar su importancia histórica-artística.
- Presentar información principal sobre el monumento con el objetivo de obtener una base de conocimiento sobre el Real Alcázar. En esta información se incluirá la organización del monumento, principales responsables, tipos de visitas y su difusión como atractivo turístico.
- Puesta en valor del impacto turístico del monumento en los últimos años, para así entender también la importancia del turismo en la ciudad de la Sevilla y la necesidad de que todos sus atractivos estén bien gestionados.
- Observar el Alcázar con espíritu crítico, en primera persona, para poder recolectar información actual sobre la gestión del Alcázar. También se considera importante contrastar estas características identificadas con la opinión pública, para así demostrar las carencias que este monumento presenta a la hora de realizar la visita turística.
- Especificar distintas mejoras en el monumento a través de iniciativas de cambio. Estas variaciones a realizar en la visita turística del Alcázar estarán basadas en lo analizado a través de la opinión personal, pero también pública, con los turistas que ya han visitado el monumento.

Página en blanco intencionadamente. Los capítulos deben empezar en página impar.

CAPÍTULO 3

JUSTIFICACIÓN

El Real Alcázar de Sevilla cerró la cifra de visitantes de 2016 con un 6,64% más que en 2015. En total, 1.621.355 personas visitaron el Alcázar el último año (Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial de Sevilla, 2017), cifra importante que da lugar a analizar en este trabajo cómo se puede compaginar estas visitas turísticas de manera que sigan trayendo beneficio a nuestra ciudad sin olvidar la conservación de tan prestigioso lugar.

Hay que entender que el principal atractivo del Real Alcázar es haber sido testigo de todas y cada una de las culturas que habitaron en Sevilla, y lo más importante, es una manifestación clara de cómo estas culturas no solo se han ido sucediendo si no también cómo han logrado convivir en cierto modo. Se analiza este concepto llamándolo “transculturación” cuando se explica que “El Alcázar de Sevilla nos presenta dos magníficos ejemplos de cómo la arquitectura se convierte en exponente simbólico del fenómeno peculiar en que la cultura del vencedor es dominada por el vencido. La traducción gótica de un patio de crucero almohade bajo el reinado de Alfonso X el Sabio, en la segunda mitad del siglo XIII, y la versión mudéjar de un palacio almohade bajo el reinado de Pedro I el Cruel, en la segunda mitad del siglo XIV, son buena prueba de este fenómeno de la transculturación.” (Cómez, 2006, p.48)

Pero una vez entendida esta variedad artística del Alcázar, es necesario destacar también que el monumento que nos acontece posee más que una función de atractivo turístico para la ciudad. Por eso, aparte de ser un recurso crucial para Sevilla o un tesoro conservado desde el punto de vista histórico-artístico, no hay que olvidar que este palacio también constituye la residencia real en uso más antigua de Europa (Leó, 2002). Por lo tanto, se trata de un enclave vivo de la cultura sevillana. Tanto es así, que las visitas entre los sevillanos han crecido un 20% de 2015 a 2016 (Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial de Sevilla, 2017)

Por todas estas razones, ya sean culturales, artísticas o económicas, cabe entender que el Alcázar necesita ir renovando y actualizando su forma de gestionar la visita turística. Si no es así, ningún individuo o institución saldrá ganando en la explotación y conservación de este bien cultural.

Página en blanco intencionadamente. Los capítulos deben empezar en página impar.

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Tras haber planteado la justificación principal y los distintos objetivos que se pretenden conseguir en este trabajo, pasamos a explicar en este apartado la metodología utilizada para realizar este estudio.

En primer lugar, se partió de una primera prospección bibliográfica para realizar la introducción teórica sobre la historia del Alcázar de Sevilla. Se trata, sobre todo, de manuales adquiridos de manera física a través de la plataforma Fama pero también revistas online consultadas través de Dialnet. Destacamos libros como El Real Alcázar de Sevilla de Vicente Lleó o el de Ana Marín Fidalgo, titulado del mismo modo, porque ayudaron positivamente a esclarecer el orden cronológico del monumento y su historia. Para continuar con los datos principales de la gestión del Alcázar como monumento turístico, se han realizado consultas a la página web del Real Alcázar que ha proporcionado datos principales sobre las distintas visitas y tarifas. Además, estos detalles han sido también cerciorados con un trabajo de campo que ha consistido en múltiples visitas al monumento, donde se ha preguntado a los trabajadores del enclave por cuestiones como las colas y la gestión de los grupos. De manera paralela, para entender la actualidad del monumento, también se ha contado con la hemerografía online proporcionada por periódicos como ABC o los artículos online sobre datos turísticos encontrados en el Observatorio Turístico de Sevilla a través del Consorcio de Turismo.

Una vez recabada toda la información bibliográfica necesaria para recolectar datos sobre las cuestiones teóricas de la historia, descripción y organización del Alcázar, pasamos a la parte más práctica del trabajo. Es decir, también se han recogido datos de fuentes primarias sobre la gestión turística del Alcázar, visto desde el punto de vista personal y de los turistas que visitan hoy día el monumento. Estas fuentes se han obtenido a partir de una realización de trabajo de campo en el mismo monumento, no solo con la observación directa del monumento para identificar posibles mejoras, sino también a través de una encuesta (incluida en el Anexo 1) dirigida a los turistas que han visitado el Alcázar previamente.

Además, para esta segunda parte de recopilación de información directa sobre el Alcázar, también ha ayudado el hecho de haber realizado unas prácticas en la oficina de turismo de la Plaza del Triunfo. Esto no solo ha supuesto escuchar continuamente las principales preocupaciones de los turistas con respecto al monumento e incluso poder proponerles realizar la encuesta, sino también contar con la ayuda y colaboración de profesionales del turismo que sin duda han aportado su sabiduría e ideas para este trabajo.

De manera transversal, habiendo recopilado la información necesaria de las fuentes primarias y secundarias especificadas en los párrafos anteriores, se ha procedido a la redacción del cuerpo del trabajo con la ayuda y corrección de las tutoras Lina Malo Lara y Carmen Rodríguez Serrano.

Por ello, este trabajo puede dividirse en una primera parte teórica, imprescindible para entender el monumento objeto de investigación y tener un trasfondo sobre el que basarse, para luego poder continuar con una segunda parte práctica, esencial para desarrollar el espíritu crítico requerido para analizar la gestión turística de Alcázar. De este modo, el trabajo se concluye con la necesidad de una relación de conclusiones y recomendaciones propuestas, tras la realización del estudio teórico-práctico del monumento. Estas iniciativas son esenciales para cerrar el trabajo de una manera más personal y crítica, ya que el análisis de la gestión turística del Alcázar irremediablemente lleva a la voluntad de querer mejorar su organización por ser una pieza clave para Sevilla y el turismo en la ciudad.

CAPÍTULO 5

CUERPO TÉCNICO

5.1. Evolución histórico-artística del Real Alcázar de Sevilla

En esta introducción histórico-artística sobre el Real Alcázar, se puede observar como característica principal la convivencia de distintas culturas y religiones que permiten hoy día apreciar en un mismo espacio físico todas las semejanzas y desigualdades entre las distintas épocas vividas en la ciudad de Sevilla. Se ha decidido dividir estas etapas según el eje cronológico de la historia porque así lo requiere el monumento después de haber sobrevivido hasta la actualidad.

5.1.1. Edad Media

El origen del Real Alcázar se remonta al siglo X, en tiempos de Abderramán II. Tras reconquistar Sevilla, manda a construir la “residencia del gobernador” o “Dar-al-Imara” en el espacio donde hoy se encuentra el patio de Banderas (Marín y Plaza, 2015). En este punto, cabe destacar que, actualmente, se sigue avanzando en el origen del enclave donde se asentó este primer Alcázar y se comentará cuando hablemos de la actualidad.

Tras esta aclaración, se señala que, desde sus inicios, el Alcázar recibió muchas ampliaciones. Llegó a ocupar un recinto fortificado desde la actual Catedral a la Torre del Oro, con distintos edificios públicos en su interior (uso militar, religioso...). Estos edificios palatinos del interior del Alcázar fueron arrasados en 1147 cuando los almohades tomaron la ciudad. En su lugar, Abu Yacub Yusuf o “gran renovador de Sevilla” (Lleó, 2002) manda a construir en su lugar una nueva alcazaba, de la que solo quedan hoy día vestigios de las murallas. Siendo Sevilla la capital andaluza del imperio almohade, a este personaje se le atribuyen edificios tan importantes como la mezquita aljama con la Giralda. (Marín, 2005)

Tras la conquista de Sevilla de Fernando III en 1248, el Alcázar se convierte en la residencia de los reyes de Castilla (Marín, 2005). Como indican Marín et Al. (2015), estas estancias almohades fueron respetadas ya que se consideraban como un botín muy preciado y fueron usadas por los cristianos durante un largo período de tiempo.

La situación cambió con Alfonso X, que se aseguró de que Sevilla estuviera representada con manifestaciones religiosas en cada rincón. Así, se construye un nuevo palacio gótico en el antiguo cuarto Real con el claro significado de sustituir la cultura islámica. Con esta manifestación se inaugura el estilo mudéjar dentro del Alcázar. En el siglo XIII, la mano de obra era básicamente musulmana, por lo que se produce una “hibridación artística” entre este hecho y la aspiración de la época alfonsina de remodelar el palacio hacia el cristianismo (Lleó, 2002).

Pero si hablamos de mudejarismo en el Alcázar, la figura más importante es Pedro I y su palacio mudéjar. Construido a mediados del siglo XIV, este enclave ha mantenido su integridad arquitectónica hasta la actualidad. Este palacio incluye importantes estancias como el Patio de las Doncellas, el Patio de las Muñecas y el Salón de Embajadores (Marín, 2005). De hecho, la distribución actual del Alcázar se debe en gran medida a la reforma acometida por Pedro I (Marín et Al., 2015).

Al contrario que el Rey Don Pedro, quien residía en Sevilla habitualmente, los siguientes monarcas visitaron poco la ciudad, con excepción de Enrique II, que vivió varios años allí.

5.1.2. Edad Moderna

La situación cambió radicalmente con los Reyes Católicos, porque Sevilla se usaba como ciudad fronteriza durante la guerra con el reino de Granada. En este punto de la historia del Alcázar se construye el palacio alto del Alcázar, donde lo más destacable sería: la cámara (actual vestíbulo alto), la alcoba (anteoratorio) y el oratorio o capilla. Estas obras se pueden clasificar muy bien por el hecho de incluir o no a Granada en los emblemas reales del palacio. (Lleó, V., 2002). En el Alcázar ocurre además un importante hecho cuando los Reyes Católicos tienen a su hijo el Príncipe Don Juan en estas estancias (Marín, A., 2005).

El siguiente rey en visitar Sevilla sería Carlos I, para celebrar la boda con su prima Isabel de Portugal. Fue muy importante en la influencia del Alcázar porque el clasicismo dejaba atrás el ambiente árabe del palacio. Cabe destacar que el monarca sentía pasión por la zona exterior del palacio y se produce una total modificación de las huertas musulmanas en jardines con influencia italiana: plantas exóticas traídas desde América, fuentes en forma de gruta o figuras talladas en arrayán de ninfas, sátires...

Felipe III nunca viajó a Sevilla. Lo importante de su reinado es que coincide con el arquitecto Vermondo Restá, cuya influencia marca cada rincón del palacio, siendo el nuevo Apeadero del Patio de Banderas su construcción más significativa. (Lleó, 2002).

También se continúa con la remodelación de los jardines y estos lugares pasan a ser escenarios de tertulias literarias organizadas gracias al Conde Duque de Olivares, con una influencia clara en el palacio y a quien se le atribuye este ambiente académico y cultural que vivió el Alcázar en esos momentos. Importante destacar aquí la construcción del Corral de la Montería, en el Patio de su mismo nombre, siendo el mayor teatro que ha tenido Sevilla (Marín, 2005).

Con el reinado de Felipe IV, llega una decadencia importante en la ciudad debido a una epidemia de peste en 1649. También la escasa navegabilidad del Guadalquivir hizo que las riquezas de las Indias dejaran de llegar a su destino. Por eso, Marín (2005) asegura que "las épocas doradas del edificio en la etapa de los Austrias" ya habían concluido. De hecho, el teatro anteriormente nombrado se fundía en llamas en 1691.

Sin embargo, la ciudad y, el Alcázar en concreto, se recuperan en el siglo XVIII con la sucesión del trono de España a la casa de Borbón. Y es que el Alcázar alojaría durante cinco años a la familia Real y a toda la Corte del Rey Felipe V (Marín, 2005). Las dimensiones del cortejo fueron impresionantes y la Corte permaneció en Sevilla hasta 1733. El Alcázar fue el epicentro de la monarquía española y allí nació la infanta María Antonia Fernanda.

El evento con más trascendencia negativa para el Alcázar de todo el siglo XVIII ocurre con el terremoto de Lisboa en 1755, por culpa del cual hay espacios que resultan dañados. Se producen importantes intervenciones en estos enclaves por Van Der Borcht, con influencias totalmente distintas a los arquitectos anteriores porque provenía del cuerpo de ingenieros militares. Igualmente, su acierto fue intentar fusionar lo nuevo con lo viejo. (Lleó, 2002). Por ejemplo, se reutilizaron unas antiguas columnas de mármol, posiblemente encontradas en alguna excavación arqueológica, para reconstruir la galería que unía el palacio gótico con el Jardín del Crucero, ya que había quedado totalmente destrozada por el accidente.

Coincidiendo con Van der Borcht, durante el último tercio del siglo XVIII llegan dos personajes muy importantes para el movimiento ilustrado en España: el alcaide Francisco Bruna y Pablo de Olavide, como asistente en la ciudad. Bruna expone su colección de pinturas y antigüedades en el palacio gótico del Alcázar siendo considerada “la primera muestra permanente y pública en Andalucía” y Pablo de Olavide organiza tertulias y conciertos dentro de las puertas del palacio con personalidades tan importantes como Gaspar Melchor de Jovellanos (Marín y Plaza, 2015), Bruna o el Conde Águila (Marín, 2005).

5.1.3. Edad Contemporánea

En el siglo XIX con la ocupación francesa en España, el Alcázar pasa a ser utilizado como almacén de cuadros requisados de las iglesias, además del saqueamiento que se produce en su propio archivo. No obstante, la parte más negativa viene protagonizada por el escocés Downie, alcaide del Alcázar en ese momento, premiado con este título por Fernando VII debido a su lucha contra los franceses. A pesar de este buen hecho, artísticamente hablando, tuvo poca sensibilidad sobre el monumento por la agresiva policromía empleada en las salas bajas del palacio mudéjar. (Lleó, 2002)

El Alcázar sobrevive a todas las desdichas anteriormente mencionadas y en el reinado de Isabel II, el palacio servirá como residencia durante un tiempo a los duques de Montpensier, para luego trasladarse al Palacio de San Telmo (Marín, 2005). Según Fernández (2007), los duques dejaron el palacio porque se encontraron con muchas dificultades para adecuarlo a sus necesidades, por dos razones: “la económica y la necesidad de pedir permiso a los propietarios del inmueble, es decir, a la corona para realizar cualquier cambio”. Aun así, el duque tuvo poco cuidado con el palacio durante el bautizo de su hija, celebrado en el salón de Felipe II, tapando la arquitectura mudéjar con cortinajes e introduciendo palmeras, ficus y magnolio en los jardines, destruyendo así los delicados bordados florales de motivos heráldicos. Hay que recordar que más tarde, el Alcázar acogería a la propia reina Isabel II antes de realizar su exilio definitivo a Francia, cuando su hijo Alfonso XII accede al trono durante la Restauración Borbónica. (Díaz, 2014)

Durante esta etapa del siglo XIX caracterizada por el Romanticismo, y teniendo como herederos a los participantes del movimiento ilustrado a finales del siglo anterior, se produce la llegada de numerosos viajeros a Sevilla. Como indica Fernández (2009) nuestra ciudad se convierte en un claro ejemplo de visita por parte de los románticos franceses porque “Andalucía es la meta para muchos viajeros que intentan hallar las esencias islámicas de la antigua civilización peninsular”. Este atractivo por parte de los viajeros se debe también a que España no obtiene la misma prosperidad económica y social que el resto de Europa occidental durante el siglo XIX, debido a las formas feudales, los intentos de levantamientos, la pérdida de las colonias...Por ello, viajeros tan importantes como Mérimée, autor de la obra Carmen, ven un cierto atractivo en visitar la ciudad y describen así el Alcázar en sus escritos.

Podemos decir que, aparte de estos viajeros, la época del Romanticismo también afecta a la idea de cómo reformar el palacio para conservar los hallazgos del pasado. Sin embargo, tal y como afirma Chávez (2004), en las restauraciones de este momento no se consigue seguir esta corriente romántica de una manera fiel y profunda, calificando la aceptación del Romanticismo en el Alcázar como “superficial y estrecha de miras”. Y es que, aunque esta ideología sí dejara una inevitable huella en el palacio, ésta luego se simplificaba a manos de los artífices locales que, aunque eran profesionales, no tenían esa ideología cultural tan arraigada.

El siglo XX comienza con el reinado de Alfonso XIII, declarado mayor de edad en 1902 (Chávez, 2004) y sin grandes acontecimientos que ocurrieran dentro del palacio. Hay una figura clave en la potenciación del Alcázar en este inicio de siglo: Vega-Inclán, quien realizó una aportación extraordinaria al ajardinamiento. Pero también tuvo un efecto negativo sobre el palacio por la tendencia a encalar y blanquear todo el paramento del palacio y pabellones de los jardines. (Lleó, 2002)

Otro hecho importante que cabe destacar ocurre en 1931, cuando al proclamarse la II República y debido a la dificultad del nuevo gobierno para encargarse de los gastos del Alcázar, este enclave pasa a ser propiedad del Ayuntamiento de Sevilla.

Si analizamos la situación del Alcázar en los últimos 30 años, el hecho más importante ocurre el 11 de diciembre de 1987 cuando el Alcázar pasa a formar parte, junto con la Catedral y el Archivo de Indias, del Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. Este hecho se produce, no solo por ser una viva manifestación del arte marroquí, sino también por la convivencia entre Oriente y Occidente en un mismo monumento, dando posibilidad al desarrollo del arte mudéjar. (Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial, 2015)

Teniendo en cuenta que el Alcázar, como ya se ha indicado antes, es el único palacio real en Europa que sigue en uso, cabe destacar en este punto de la historia que el último acontecimiento real dentro de éste ocurrió en 1995, cuando se celebró el banquete de boda de la Infanta Elena y Jaime de Marichalar en el complejo del Alcázar (De Tena, 1995).

A partir de 1991, el Alcázar ha vivido numerosas restauraciones que hoy día se siguen llevando a cabo y que han llevado a importantes hallazgos como el de un jardín mudéjar en el Patio de las Doncellas, que permanecía cubierto por el enlozado de mármol. (Marín, 2005)

Sin embargo, fue en 2009, cuando se produce el descubrimiento más destacado. El arqueólogo Miguel Ángel Tabales (siguiendo los trabajos iniciados por Bendala y Negueruela en 1976) y su equipo iniciaron excavaciones en el recinto del Patio de Banderas, descubriendo un baptisterio paleocristiano del siglo IV, a las afueras del recinto de la ciudad visigoda (Pereira y García, 2015). Por ello podemos decir que gracias a las excavaciones que siguen ocurriendo en el Alcázar actualmente, se sigue ampliando el origen del lugar donde una vez se asentó la conocida residencia del gobernador, con la que se empezaba esta evolución del palacio que ahora conocemos.

5.2. Conociendo el Alcázar

Tras haber analizado el contexto histórico-artístico del Alcázar, lo que nos acontece en este apartado, es analizar cómo está organizada la gestión turística del monumento. En primer lugar, se hablará de la organización del Alcázar desde una perspectiva interna, es decir, analizando quién compone el Patronato y su organigrama. Más tarde, se describirá la gestión del Alcázar hacia el exterior, pero no solo a través de las distintas visitas, horarios y tarifas que ofrece el monumento, sino también con la difusión del mismo para los visitantes potenciales. Por último, se analizará, como consecuencia de este estudio previo (interno y externo) de la gestión del palacio, los datos estadísticos que reflejan el impacto del Alcázar en el turismo de la ciudad en los últimos años.

5.2.1. Organización y Patronato del Alcázar

Como ya indicamos anteriormente en la evolución histórico-artística, en 1931 el Real Alcázar pasa a ser propiedad municipal, es decir, del Ayuntamiento de Sevilla. Por ello, se crea el Patronato del Real Alcázar y Casa Consistorial de Sevilla como empresa pública para gestionar el monumento. En el organigrama actual de este Patronato presentado en la página web oficial del Alcázar, encontramos al alcalde actual, Juan Espadas, como presidente del Patronato.

Además, se ha decidido retomar la figura del alcaide con Bernardo Bueno Beltrán. Antiguamente, y desde la época medieval, este puesto era concedido a alguien de la ciudad de manera honorífica y sin remuneración para encargarse de la defensa de los castillos (Parejo, 2015), pero hoy día el concepto ha sido evidentemente actualizado. La razón para nombrar de nuevo a este representante, ha explicado el alcalde, es para quitarle carga de trabajo a Antonio Muñoz, concejal de Cultura, pero también de Urbanismo y Turismo (Recio, 2015).

El Alcázar cuenta hoy día con dos cabezas visibles tras el alcalde: el alcaide, Bernardo Bueno Beltrán y la directora, la arqueóloga Isabel Rodríguez Rodríguez. Aparte de estas tres figuras, también encontramos en la organización interna a los distintos vocales del Patronato con nuevas incorporaciones, como el director del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico. Por último, también contamos con el secretario, el interventor y el tesorero (A.G.R, 2015).

No hay que olvidar como institución imprescindible dentro del palacio a Patrimonio Nacional. Esta institución se encarga de gestionar el Cuarto Real Alto, donde se encuentran las dependencias reales aún en activo. Esta organización se define en su página web oficial como “entidad de derecho público orgánicamente dependiente de la Presidencia del Gobierno”.

Para poder separar bien las funciones de las dos entidades nombradas en la organización interna del Alcázar, cabe destacar que, en 1988, se firma un convenio entre el Ayuntamiento de Sevilla y Patrimonio Nacional para dejar al segundo ciertas competencias para gestionar el servicio de Sus Majestades los Reyes (Patrimonio Nacional, 2017).

5.2.2. Características de las visitas

Para explicar las características de las visitas al palacio, es necesario dividir este epígrafe en varios subtítulos. Esto es debido a que el Alcázar, aparte de contener una visita turística principal para conocer el palacio, también cuenta con visitas nocturnas y actividades complementarias dentro de él. Por eso, vamos a proceder a clasificar las distintas maneras de visitar el Real Alcázar de Sevilla basándonos en la información contenida en la página web oficial del monumento y a través de los datos solicitados en la oficina de turismo de la Provincia de Sevilla, donde he realizado unas prácticas de seis meses de duración.

5.2.2.1 Visitas diarias

Estas visitas se producen todos los días de la semana y el acceso se encuentra en la Puerta del León. Para adquirir las entradas, se pueden comprar o en las taquillas que dan acceso al monumento (siendo el ticket válido para entrar en los siguientes treinta minutos) o bien reservarlas por Internet con mínimo un día de antelación y así evitar esperar la cola para comprarlas en el mismo momento. Cabe destacar aquí que se cobra un euro de gestión por la compra online.

Debido a estas dos vías distintas para adquirir el ticket, en la Puerta del León se han establecidos dos filas: una para los visitantes que requieren comprar la entrada y otra para los que han reservado previamente los tickets por internet. De este modo, los turistas con reserva evitan esperar la cola.

En este punto cabe aclarar que el palacio no ofrece visitas con guías dentro del monumento, por lo que el turista necesitará ponerse en contacto con un guía oficial externo al monumento si desea realizar este tipo de servicios. Estos turistas también entrarán directamente con el/la guía por la fila exclusiva para los turistas con reserva, saltando de igual modo la cola de las personas que necesitan adquirir aún el ticket de entrada.

Para aclarar los horarios, que cambian según la temporada, procedemos a presentar una clasificación (Tabla 5.1.) con las tarifas, horas de apertura y cierre del monumento y momentos de gratuidad.

	De abril a septiembre	De octubre a marzo
Horario de apertura y cierre	De lunes a domingo, de 9:30 a 19:00	De lunes a domingo, de 9:30 a 17:00
Precio	Entrada general: 9'50€; Entrada para jubilados y estudiantes entre 17 y 25 años: 2€; Entrada gratuita: discapacitados, menores de 16 años y nacidos o residentes en Sevilla capital.	
Día gratuito	Lunes de 18:00 a 19:00	Lunes de 16:00 a 17:00

Tabla 1. Características de la visita general del Alcázar

Fuente: Elaboración propia a partir de la página web del Alcázar e información recolectada de la oficina de turismo de la Plaza del Triunfo, 1.

Esta entrada diaria incluye la parte baja del palacio sin audio guía. Para adquirir una, es necesario realizar un importe de 5€ aparte de la entrada general. Para acceder al Cuarto Real Alto, también habría que abonar 4'5€ aparte del precio de la entrada general. Se trata de una visita opcional que, al tener el acceso una vez ya dentro del palacio (a través del Patio de la Montería), no se puede comprar sin el precio de la entrada general. Las visitas al cuarto real alto se realizan entre las 10:00 y la 13:30 todos los días, con un pase de grupo cada treinta minutos (Salvador, 2014).

Por último, destacamos como parte de la visita general, las características del acceso en relación con personas de capacidad reducida. En la página web de PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, encontramos un motor de búsqueda para solicitar información sobre turismo accesible llamado "Tur4All", en el cual se indica las características del monumento solicitado en relación con las necesidades de este colectivo. Además, estas características han sido luego corroboradas personalmente con las visitas in situ al monumento.

En el caso del Alcázar, podemos decir que cuenta con un acceso para personas minusválidas, aunque son atendidos por otra zona del vestíbulo de entrada. Esto es debido a que la taquilla para comprar las entradas dispone de un escalón además de que el mostrador tiene una altura de 1,10 metros, por lo tanto, tampoco está adaptada a este tipo de público. Una vez dentro del monumento, la planta baja cuenta con escalones aislados que están salvados con rampas móviles y para acceder a la planta alta, se dispone de un ascensor. Además, el palacio cuenta con 3 aseos para usuarios con silla de ruedas.

Por otra parte, las personas ciegas están autorizadas a entrar con un perro guía y el Alcázar ofrece silla de ruedas para las personas que lo soliciten.

5.2.2.2 Visitas nocturnas

Para el caso de las visitas nocturnas, al no estar operativas durante todo el año y no encontrar ninguna información en la página web oficial del Alcázar, se ha procedido a buscar en la página oficial del Ayuntamiento de Sevilla. En la plataforma de contratación de esta web, se ha encontrado una propuesta de contrato público para que empresas con actuaciones teatrales ofrezcan sus servicios para este tipo de visitas durante 2017 y 2018. A través de este documento, se ha podido desglosar la siguiente información relativa a las visitas nocturnas.

Estas visitas se realizarán de mayo a octubre de 2017 y de marzo a octubre de 2018. Como podemos ver, se quiere aprovechar no solo el verano, como ha venido siendo habitual en estas visitas, sino también la primavera del año siguiente. Habrá cuatro pases diarios a partir de las 21:00, todos los jueves y viernes de cada semana. Estas visitas serán guiadas y protagonizadas por actores que encarnarán a personajes históricos vinculados al Alcázar de Sevilla. Incluso se habla de una posible actividad teatral de Murillo en 2018, aprovechando el año de su homenaje (Rodríguez, 2017). Además, aunque en este documento no encontramos nada relacionado con el acceso para esta visita, en años anteriores el acceso ha sido el mismo que la visita general, por la Puerta del León.

Otra actividad nocturna muy popular en el palacio son las "Noches en los Jardines del Alcázar". Aunque tampoco se ha encontrado información relativa a que el evento se realice durante este verano, cabe decir que el año pasado se celebró la decimoséptima edición, por lo que es una actividad exitosa dentro del palacio. (Salvador, 2014).

Igualmente, sí hay intención de que este evento vuelva a celebrarse. Al igual que en el caso de las visitas teatralizadas anteriormente explicadas, y en la misma plataforma de contratación del Ayuntamiento de Sevilla, se ha encontrado la propuesta de contrato para empresas que quieran optar a este puesto. Los conciertos se realizarán, en principio, entre el 15 de junio y el 9 de septiembre, de lunes a sábado y comenzarán a las 22:30 (Rodríguez, 2017). En cuanto al acceso de esta actividad, el habitual estos últimos años ha sido la Puerta de la Alcoba, situada en los Jardines de Murillo. Se trata de un acceso cómodo ya que, a través de ésta, se accede directamente a los Jardines del Alcázar, donde se realizan estos conciertos.

5.2.2.3. Actividades culturales

En cuanto a la actividad cultural del palacio, en el Alcázar se puede disfrutar de una gran variedad de eventos. Al desplegar el “programa cultural” de su página web oficial, encontramos diferentes enunciados clasificando estos eventos que procedemos a explicar en los siguientes párrafos. Para poder asistir a todas estas actividades, es normalmente necesario inscribirse en la página web para obtener un pase y suelen ser gratuitos.

En primer lugar, el enclave es utilizado para numerosos conciertos, exposiciones, presentaciones de libros y conferencias. Por eso, en este grupo de actividades se pueden incluir muchos tipos de público: amantes de la música, del arte, de la artesanía...incluso de la arqueología, ya que el Alcázar también organiza visitas a las distintas reformas y descubrimientos que en la actualidad se siguen realizando. Prueba de ello sería el último evento durante la navidad del pasado año, llamado “Abierto por obras”.

Pero como antes avisábamos, la variedad entre los eventos realizados dentro del palacio es amplia, por lo que encontramos incluso público de distintas edades. Por ejemplo, están presentes actividades acordes con el público infantil, aprovechando sus vacaciones de verano y navidad, con “Mi palacio de verano” y “Mi palacio de Navidad”.

Además, en la página web del Alcázar encontramos otra actividad didáctica relacionada con este último sector, disponible para los centros educativos que decidan visitar el palacio con alumnos de Educación Infantil. Esta actividad fue cedida de manera altruista por la US y dirigida por dos doctores de la Universidad de Sevilla, Carmen Rodríguez Serrano y Manuel Varas Rivero, que, junto a un grupo de alumnos universitarios, crearon un itinerario y actividades para realizar durante la visita al palacio.

5.2.3. Medios de difusión

En cuanto a la difusión del monumento, el Alcázar se encuentra claramente promocionado en los monumentos y lugares de interés de la página oficial del Consorcio de Turismo de Sevilla (www.visitasevilla.es) o a través de su propia página web (www.alcazarsevilla.org).

Pero sin duda, el distintivo que tal vez promoció de mejor manera al Alcázar de Sevilla sea el título adquirido en 1982 de Patrimonio de la Humanidad junto a la Catedral y el Archivo de Indias. Gracias a ello, y a través de la página de la UNESCO, el Alcázar se encuentra incluido dentro de una lista mundial de los mejores sitios culturales.

Gracias a este reconocimiento, la Universidad de Sevilla propone, en octubre de 2016, una aplicación móvil muy útil para estos lugares proclamados patrimonio mundial, incluyendo el Alcázar. Este tipo de medios de difusión son importantes porque, como bien explican, en un bien cultural con tanta importancia histórica hace falta actualizar la manera en la que ésta se transmite, evitando así que se pierda el sentido cultural que instituciones como la UNESCO otorga y valora en monumentos como el Alcázar. Por eso, en esta aplicación se fusiona el interés por el saber histórico y cultural del Alcázar con los medios de difusión tecnológicos que hoy día todo el mundo utiliza. En sí, el objetivo de la aplicación es ayudar a comprender “los valores inherentes al conjunto patrimonial declarado por la UNESCO”. De hecho, la idea ha sido tan exitosa que hoy día está incluida dentro de la aplicación móvil del Consorcio de Turismo de Sevilla llamada “App Visita Sevilla” también con el objetivo de usar una guía interactiva portátil que funciona en smartphones con conexión a Internet. (Universidad de Sevilla, 2016).

Por último, y como medio de difusión por excelencia en la actualidad, destacamos también las redes sociales. En la página web del Alcázar encontramos los iconos correspondientes a las cuentas oficiales de Facebook, Instagram y Twitter del Alcázar. En las tres redes sociales encontramos además una actividad reciente y actualizada, algo muy importante para poder promocionar las distintas actividades culturales que ocurren dentro del palacio.

5.2.4. Impacto turístico de los últimos años

En primer lugar, y para empezar desde una perspectiva más general, es importante destacar la evolución del turismo en Sevilla en los últimos años. En 2016 visitaron Sevilla dos millones y medio de turistas, siendo un 1'3 millones, extranjeros. Esta cifra, tal y como afirmaba el delegado de Turismo, Antonio Muñoz, supone un 9% más que en 2015 y un 25% más que en 2011 (Guardia, 2016). Dentro de esta afirmación, encontramos un importante dato, y es que más de la mitad de los turistas que visitaron Sevilla en el último año fueron nacionales. Esto nos da pie a entender que, debido a que las visitas nacionales suelen quedarse menos días en la ciudad (Ayuntamiento de Sevilla, 2015), su tiempo es más limitado. Por lo tanto, las visitas a monumentos como el Alcázar, son más concentradas, viendo aquí de nuevo el interés por gestionar correctamente el funcionamiento de la visita turística del monumento.

Por eso, una vez estudiado el Alcázar y su visita turística, es el momento de entender su repercusión en el turismo de Sevilla. Para ello y siguiendo los datos proporcionados por el Observatorio Turístico de la ciudad de Sevilla, esclarecemos en este apartado la evolución de las visitas turísticas al Alcázar en los últimos años (Figura 5.1.). Como podemos observar, el avance de los años es directamente proporcional al número de visitantes en el Alcázar, destacando un incremento de un 14% en los visitantes de 2014 a 2015.

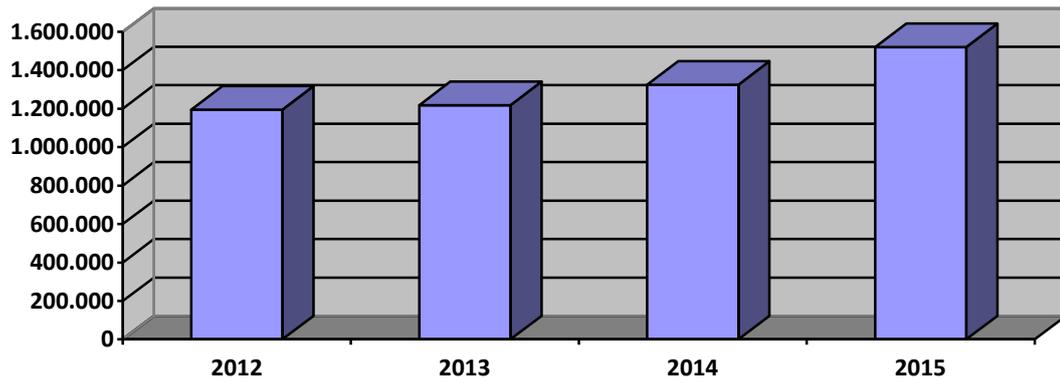


Figura 01. Gráfico de la evolución de visitantes en el Alcázar en los últimos años
Fuente: Elaboración propia a partir de la información recogida del Observatorio Turístico de la Ciudad de Sevilla

5.3. Analizando el Alcázar

En este punto del trabajo, y una vez analizadas todas las características tanto históricas como turísticas, llega el momento de analizar subjetivamente las cuestiones que podrían mejorarse en la visita del Alcázar como monumento. Para ello, no solo se ha tenido en cuenta el trabajo de campo realizado de manera personal con varias visitas al monumento, sino también la información recolectada de los turistas que acuden a la oficina de turismo de la Provincia de Sevilla, ubicada en la Plaza del Triunfo 1, donde he realizado unas prácticas de seis meses. Además, se ha tenido en cuenta las aportaciones de los trabajadores del Alcázar.

5.3.1. Acceso de los turistas al Alcázar

Como se ha explicado antes, todos los turistas acceden actualmente por la misma entrada al palacio, la puerta del León. Ésta no posee un gran espacio, debido a sus dimensiones, que permita mantener el orden de la cola adecuadamente. Esto implica que se formen filas llamativas en los alrededores de la Plaza del Triunfo, sin que el turista sepa de manera aproximada cuánto tiempo tendrá que esperar para acceder al palacio.

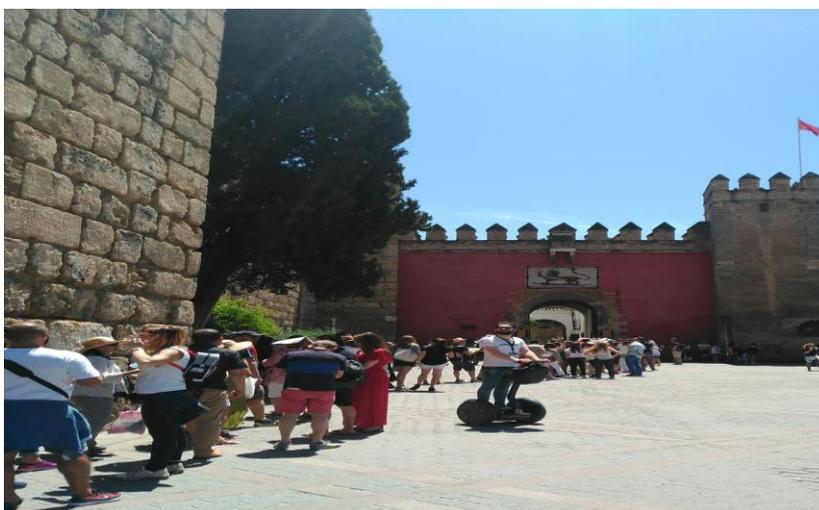


Figura 02. Fila de espera del Alcázar a mediodía

Fuente: Elaboración propia

Además, como en temporada alta de turismo suele haber tantos visitantes esperando la cola para acceder al monumento, sin ningún tipo de vallas ni indicaciones, muchos de ellos ni siquiera avistan que hay dos entradas distintas y que podrían llevar su reserva sin necesidad de esperar. Por último, añadimos que, como podemos ver en la figura 5.2., el tiempo de espera tampoco resulta muy agradable en épocas calurosas de la ciudad, debido a que las colas quedan totalmente expuestas al sol cuando avanza la mañana.

Si nos adentramos por la puerta del León hacia la entrada principal del monumento, encontramos el origen de la explicación para esas enormes colas. Y es que las taquillas para acceder al monumento, aparte de ser insuficientes, se encuentran en un espacio muy pequeño, sin apenas haber capacidad para albergar más de tres visitantes esperando para cada taquilla. Por otro lado, estas taquillas no se encuentran ordenadas, por lo que el turista que entra se encuentra en un espacio pequeño, poco controlado e intentando divisar qué taquilla irá más rápido.

Aparte de estos inconvenientes relacionados con los turistas que tienen que comprar aún la entrada, también encontramos ciertas desventajas en relación con las personas que han realizado la reserva por internet y entran directamente por la otra fila sin esperar.

En primer lugar, porque no resulta cómodo para el turista tener que imprimir los tickets comprados previamente en la web oficial del Alcázar. En la reserva online solo aparece la siguiente información en la entrada: "Imprima su entrada y entréguela en el control de acceso". Lo cierto es, que, esta reserva no les especifica que existe la posibilidad de llevarlas en cualquier dispositivo electrónico, siempre y cuando posean la entrada con el código de barras correctamente descargado para poder entrar sin problemas.

En segundo lugar, porque la entrada para las personas con reserva y para grupos con guía es la misma. Esto significa que, en muchas ocasiones, también se forman grandes colas por esta fila si viene un grupo muy numeroso, entorpeciendo esta entrada de rápido acceso.

En tercer lugar, porque los turistas que deciden reservas la entrada del Alcázar por internet, tan solo disponen de un método de pago a través de VISA o Mastercard. Por tanto, los turistas que tienen otro tipo de tarjeta de crédito, se ven incapaces de reservar su entrada. Esta cuestión se trata de una de las más solicitadas en el punto de información turística donde realizo las prácticas. Además, los turistas están a veces confundidos porque en el momento de pago de las entradas por internet, aparece el icono de Paypal, como vemos en la figura 5.3., que sería una buena alternativa a las tarjetas de crédito, pero realmente no es posible efectuar el pago de esta manera.

The image shows a screenshot of a payment page. At the top, there is a dark blue header with the text "Datos pago". Below this, there are logos for VISA, Mastercard, and PayPal. Underneath the logos, a line of text states: "El precio total a abonar por la compra de las entradas es de 1€ Impuestos incluidos." Below this text, there are input fields for payment information: "Número de tarjeta:" followed by a text box, "Fecha caducidad:" followed by two dropdown menus showing "01" and "17", and "CVC:" followed by a text box. At the bottom of the form area, there is a prominent green button with the text "COMPRAR ENTRADAS".

Figura 03. Página del método de pago del Alcázar con el icono de PayPal.

Fuente: Elaboración propia a partir de la página web oficial del Alcázar

A continuación, en este apartado también vamos a incluir la información relativa a la entrada al cuarto Real Alto. Esta visita es opcional y se accede a través de unas escaleras situadas en el Patio de la Montería, una vez habiendo accedido al palacio.

Indicamos sobre esta visita que no está bien señalizada, ya que donde se encuentran las escaleras, tan solo hay una indicación para subir hacia arriba sin especificar que solo se puede acceder con reserva previa. Además, tampoco aparecen los horarios específicos de estas dependencias reales, como se observa en la figura 5.4. Por lo tanto, el turista que viene sin reserva y compra primero la entrada general, desconoce esta visita opcional y sus características a no ser que decida subir la escalera y comprar la entrada en ese mismo momento, que debe coincidir, además, con el horario de visita de esta parte del palacio. Esta falta de información de la visita del cuarto Real Alto también la encontramos en la página web. Si buscamos en ella la información relativa a esta parte alta del palacio, solo encontramos la tarifa de entrada.



Figura 04. Cartel indicativo del Cuarto Real Alto
Fuente: Elaboración propia

5.3.2. Diseño y contenido de la página web

En cuanto a la página web oficial del Alcázar, encontramos importante realizar un estudio crítico porque estamos hablando de un monumento muy popular y visitado. Por lo tanto, es imprescindible que ésta esté bien diseñada, ya que es la manera más rápida y cómoda para los turistas de obtener información sobre el palacio. Además, los turistas no solo acceden online para obtener información principal sobre el palacio, sino también para reservar las entradas online y así evitar las grandes colas.

Empezamos por analizar las distintas carencias en relación con el diseño de ésta. En primer lugar, llama la atención el hecho de que la página web del Alcázar no disponga diseño web para smartphones y demás dispositivos móviles, siendo muy difícil de utilizar si accedemos de esta manera porque la página aparece cortada y no resulta cómodo visualmente, como se muestra en la figura 5.5.

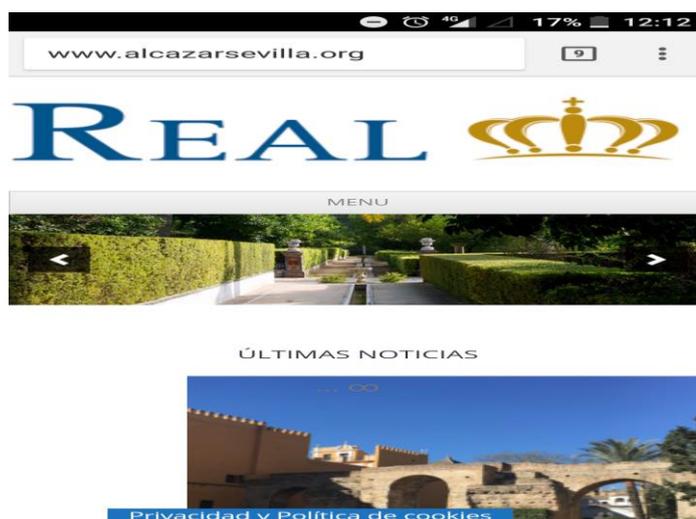


Figura 05. Diseño web para smartphones de la página web

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que la mayoría de turistas vienen tan solo con su dispositivo móvil, es una desventaja que se encuentren con este diseño web. Además, si clicamos en el menú que aparece en la misma imagen, se despliegan más de 40 opciones distintas, una debajo de otra, y la opción "Tickets" para comprar la entrada online aparece en el último lugar.

Aparte del diseño web específico para dispositivos móviles, también hay características generales del contenido de la página del Alcázar que no se encuentran bien orientadas al turista. Por ejemplo, la página solo está disponible en español, y solo existe la opción de cambiarla a inglés en el apartado para la reserva online. Teniendo en cuenta que, según la encuesta de ocupación hotelera de 2015 en Sevilla, las nacionalidades que más visitan la ciudad son franceses, estadounidenses e italianos; estando además en quinto y sexto lugar, alemanes y portugueses, la página web del Alcázar no presenta facilidad para muchos de los turistas que deciden visitarla, en el caso de que no conozcan el inglés o el español (Ayuntamiento de Sevilla, 2015).

En este punto cabe analizar una situación que ocurrió mientras realizaba mis prácticas en la oficina de turismo de la provincia de Sevilla y que puede demostrar que aparte de encontrar ciertas carencias en la página web en cuanto a su diseño y contenido, ésta no se encuentra especialmente controlada para las reservas online. El pasado viernes Santo, día en que el monumento se encuentra cerrado, llegó a la oficina un turista que tenía su reserva online para visitar el palacio ese mismo día. Evidentemente no pudo realizar su visita y tampoco pudimos ayudarle, debido a que el teléfono de información del monumento no estaba disponible por ser un día festivo. En la figura 5.6. podemos encontrar la entrada del turista, que me la proporcionó personalmente para poder presentar en este estudio. Como se observa, la entrada tiene la fecha del 14 de abril de 2017.



VISITA GENERAL AL ALCÁZAR DE SEVILLA

Tenemos el placer de enviarle su entrada electrónica.

Imprima su entrada y entréguela en el control de acceso.

Le recordamos que en el caso de entrada reducida o gratuita deberá presentar la documentación acreditativa.

No se admiten cambios ni devoluciones. Acceso por Puerta del León

Localizador:2197184

VISITA GENERAL AL ALCÁZAR DE SEVILLA
|ALCAZAR DE SEVILLA

Día: 14 Abril 2017

Hora: 12:00:00

Entrada general | Zona: General

Precio: 10,50 € (1 de gastos de gestión incluido)

Id Visitante: 08269825

REAL ALCÁZAR

Patio de Banderas, s/n

Sevilla, 41004 España

csrv@alcazar.com

CIF: P91900011



KSR269825081170414120046

Figura 06. Entrada de un turista para el Viernes Santo, día en el que el palacio permanece cerrado

Fuente: Elaboración propia

5.3.3. Recorrido por el monumento. Señalética.

La visita por el Alcázar es totalmente libre, lo que significa que el recorrido no está guiado ni orientado por la organización. Como se ha especificado antes, si el turista requiere hacer una visita guiada será su responsabilidad ponerse en contacto con un guía externo al palacio. Si no, el Alcázar sí ofrece la posibilidad de realizar la visita con un audio guía que incluye más de 70 puntos de interés.

El problema reside en que, si algún turista decide realizar la visita de manera individual siguiendo el tríptico entregado al inicio del recorrido, no se especifica claramente una ruta ordenada. Nos referimos a que los principales sitios de interés enumerados en el mapa de este folleto, no presentan un orden lógico para poder seguir un recorrido por el palacio.

Pero antes de comentar las carencias que este mapa presenta en cuanto al recorrido del Alcázar, cabe destacar una dificultad en la adquisición de este tríptico. Por un lado, estos folletos informativos aparecen de manera desordenada, apilados encima de los tornos de entrada al monumento. Debido a esta desafortunada localización, debo añadir como experiencia personal, que gran variedad de turistas visitan la oficina de turismo de la provincia tras salir del Alcázar en busca de este material, ya que ni siquiera se percatan de dónde pueden adquirirlo en el monumento.

Por otro lado, estos panfletos solo se pueden adquirir en español y en inglés. Obviamente, esto supone otra dificultad para turistas de distintas nacionalidades, como comentábamos en el caso de la página web oficial del palacio.

A continuación, para explicar las dificultades del recorrido según el tríptico adquirido, se presenta en el anexo 2 el mapa propuesto por el monumento. En él, se ha incluido una ruta con línea roja siguiendo la enumeración que indica cada lugar. Así, se puede apreciar a simple vista la confusión que este mapa presenta si decidiéramos seguir en orden numérico todos los lugares especificados. Antes de comenzar a analizarlo, se debe comentar que la línea roja pasa del número 19 al 31 por no tenerse en cuenta la visita opcional al Cuarto Real Alto.

Y es que, si nos adentramos un poco más en los detalles de este mapa, encontramos diversos puntos a mejorar. Para ello, también en el anexo anterior, aparte de la línea roja del recorrido, se añaden letras en color negro que van a clasificar las dificultades incluidas en él, que son desarrolladas a continuación:

- A. En primer lugar, encontramos que la sala de exposición de abanicos donados por María Trueba Gómez en la Casa de la Contratación no está numerada. Así, de esta parte solo encontramos especificado el Cuarto del Almirante y la Capilla de la Virgen de los Navegantes.
- B. Aunque es cierto que la mayoría de números correlativos aparecen relativamente juntos, si tenemos en cuenta la idea de seguir un orden numérico durante la visita, entre el número 9 (Patio de Levíes) y 10 (Patio de las Doncellas) existen muchos caminos alternativos para llegar al segundo. Además, hay que destacar que este patio está rodeado con más de 8 salas, quedando entonces confuso el acceso de manera ordenada al Palacio del Rey Don Pedro. El único cartel indicativo que encontramos en este palacio, donde se debería especificar mejor la ruta por la cantidad de pequeñas estancias, lo encontramos al cruzar la fachada del palacio desde el Patio de la Montería. Este cartel (figura 5.7.) sería muy recomendable para incluir en más puntos del palacio, siendo éste el único disponible en él.



Figura 07. Cartel indicativo en la entrada del Palacio Mudéjar a través del Patio de la Montería

Fuente: Elaboración propia

- C. Hablando de las salas que rodean al palacio mudéjar, encontramos una sala, contigua a las 17 (Sala de los Reyes Católicos) y 18 (Patio de las Muñecas) llamada Cuarto del Príncipe, que no aparece numerada en el mapa. Además, esta sala contiene panel informativo, por lo que resulta extraño que no se encuentre especificada en el mapa.
- D. En cuanto a la visita al palacio gótico, encontramos el recorrido propuesto a través del Patio del Crucero. Aunque esta entrada se encuentra bien especificada y es accesible, es cierto que en el mapa no se especifica la escalera incluida dentro del palacio mudéjar a través de la cual se accede directamente al palacio gótico. La encontramos situada al lado del Salón del Techo de Carlos V. Solo encontramos un panel informativo (figura 5.8.) a la subida de la escalera que nos indica que se trata de un lugar solo de subida, creando cierta confusión.



Figura 08. Cartel indicativo a la subida de las escaleras del Palacio Gótico

Fuente: Elaboración propia

- E. Tampoco identificamos en el mapa las escaleras para bajar a los Baños de Doña María de Padilla. Aunque el número que identifica esta sala se encuentra especificado con el número 34, la flecha no indica especialmente que este lugar se encuentre bajo el palacio gótico, sino más bien como una sala contigua a la Sala de las Bóvedas.

- F. También se considera importante añadir al número 41, que especifica la fuente de la Fama, que se trata de una fuente órgano. Además, en el panel indicativo de esta fuente sería interesante añadir que ésta suena a las horas en punto. También si miramos hacia arriba de la fuente órgano, encontramos la galería del grutesco, que, aunque se encuentra señalada en el mapa, en él no se indica la escalera que permite subir por arriba de esta galería.

En cuanto a la señalética, podemos añadir que, aparte de no estar bien especificada o tener escasez de información, algunos de los paneles informativos se encuentran en mal estado, sobre todo los expuestos al sol como ocurre con la Fuente de Mercurio o la Fuente Órgano. Este hecho se puede observar a través de la figura 5.9.



Figura 09. Paneles indicativos en mal estado
Fuente: Elaboración propia

Por último, destacamos de la señalética, como se puede observar también en la figura 5.9., que los números indicados para escuchar los puntos del audio guía se encuentran especificados a un tamaño muy reducido dentro del panel informativo, teniendo que buscar obligatoriamente estos paneles por todas las salas y acercarse para poder visualizar bien el número correspondiente.

Página en blanco intencionadamente. Los capítulos deben empezar en página impar.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

6.1. Encuesta y análisis de los resultados

A continuación, se exponen los resultados de la encuesta realizada con intención de obtener una opinión externa sobre los puntos que se han analizado críticamente en el apartado anterior. Así, la encuesta completa se encuentra en el anexo 1 y en ella se han incluido preguntas relacionadas con la obtención de la entrada al palacio, la información proporcionada durante la visita y el recorrido de la misma. Se ha utilizado una muestra de treinta turistas de diferentes nacionalidades y edades, y la encuesta ha sido realizada de manera oral desde el mostrador de la oficina de turismo donde he realizado las prácticas.

En primer lugar, vamos a analizar cuestiones básicas en cuanto a porcentajes de edad y nacionalidad de los turistas encuestados, que nos ayudará a entender el panorama de afluencia turística de la ciudad. De los encuestados, el 30% son españoles. Además, del 70% de los extranjeros, el 26% son franceses, dada la gran afluencia de turistas de esta nacionalidad en Sevilla. En cuanto a la edad, el 40% de los encuestados tenían entre 51 y 75 años, el 33% entre 26 y 50 años y el 22% menos de 25. Este dato también es coherente, en el sentido de que los turistas más jóvenes suelen ser los menos numerosos por tener menor poder adquisitivo para viajar.

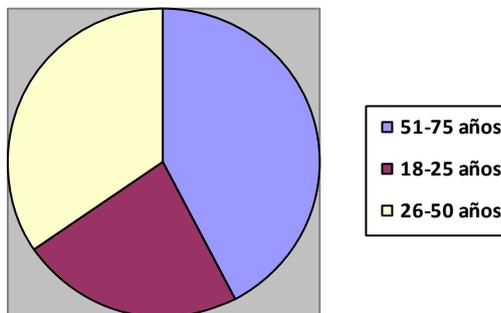


Figura 01. Edades de los encuestados.
Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar en primer lugar, antes de empezar a analizar lo que piensan los turistas sobre la visita del Alcázar, que un 52% de los encuestados obtuvo la primera información del Alcázar por Internet. Por lo tanto, siendo éste el principal medio de difusión del monumento, tendría que hacerse especial hincapié en los problemas relacionados con la página web, además de la puesta en valor de las redes sociales para promocionar su visita.

En cuanto a cómo adquirieron la entrada, el 67% de los encuestados pagó en taquilla y no por Internet. Este dato está respaldado por los múltiples inconvenientes nombrados anteriormente de reservar la entrada por Internet. Además, cuadra más aún si comentamos que de esos encuestados el 53% eran extranjeros, ya que éstos suelen tener tarjetas de crédito distintas. Además de recordar que, para pagar las entradas por internet, la página solo se encuentra en inglés y español.

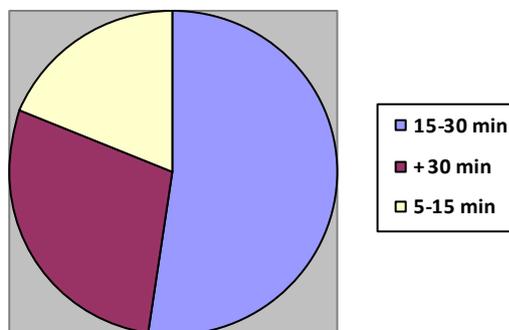


Figura 02. Tiempo de espera de los encuestados para acceder al palacio

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los problemas indicados con las colas y el acceso al palacio, también podemos corroborar que de ese 67% de personas que pagó en la taquilla, un 20% de los encuestados estuvo esperando más de treinta minutos para llegar al acceso de entrada. Mayor sería el porcentaje de los turistas que esperaron entre quince y treinta minutos, un 36%. Y tan solo un 13% de los encuestados tuvo que esperar entre cinco y quince minutos.

Por último, analizaremos la puntuación que los turistas han dado a la información proporcionada en los panfletos y paneles informativos. Encontramos un porcentaje del 37% en los turistas que han calificado la información proporcionada sobre el Alcázar entre 1 y 2. Un 23% ha dado una nota media de 3 a estos recursos y un 40% lo ha valorado entre 4 y 5. Como podemos observar, esta opinión es bastante variada, pero para facilitar el porqué de este contraste, se especifica que del 37% de los turistas que han dado entre 1 y 2 como puntuación, el 23% no eran españoles o ingleses, ya que son sus idiomas los que se encuentran en estos paneles o panfletos.

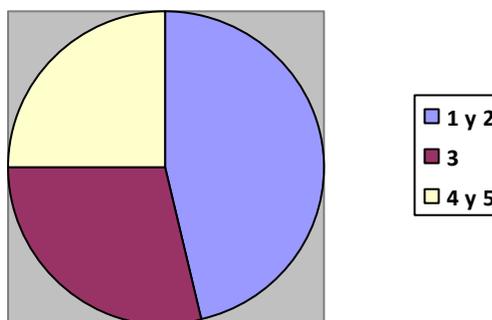


Figura 03. Puntuación proporcionada por los encuestados en relación con los panfletos y paneles informativos

Fuente: Elaboración propia

También se incluye la puntuación de los turistas al recorrido y señalización de la visita del monumento. En este caso, la puntuación se inclina más a lo bajo y no está tan disputada como en el caso anterior. Esto nos da a entender que este problema sería importante tenerlo como prioridad a la hora de analizar las carencias de la visita turística del Alcázar. Así, un 40% de los encuestados han respondido entre 1 y 2, y otro 40% aprueban con un 3 la señalética del Alcázar. Tan solo un 20% ha calificado el recorrido guiado entre 4 y 5 puntos.

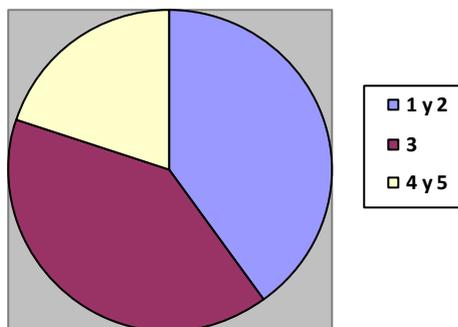


Figura 04. Puntuación proporcionada por los encuestado

Fuente: Elaboración propia

Para corroborar además este dato sobre la problemática del monumento con el recorrido recomendado de la visita, indicamos que las principales recomendaciones de los turistas para mejorar la visita turística del Alcázar son proporcionar más señales o flechas que indiquen el recorrido del Alcázar (un 34% de los turistas lo han comentado) y añadir información en francés. Aparte, también solicitan que los paneles informativos situados en cada habitación o sala sean más grandes y que haya mayor fluidez en las colas de espera para adquirir las entradas.

Gracias a esta encuesta y en concreto, a la última pregunta relacionada con añadir algún tipo de recomendación para el Alcázar, ha surgido una nueva carencia que comentar gracias a los comentarios de los encuestados. Y es que, el Alcázar dispone de dos mapas diferentes: uno como mapa general para numerar las distintas salas, y otro para numerar los distintos audios del audio guía proporcionada por el monumento. Esta diferencia se puede entender mejor visualizando la figura 6.5. Según comentaron algunos de los turistas que visitaron el Alcázar con este aparato, no resultaba cómodo ir mirando dos mapas a la vez cuando podía incluirse la información del audio guía con la misma numeración del mapa general.



**PALACIOS,
ESTANCIAS Y JARDINES**

- 1 Patio del León
- Palacio del Yeso**
- 2 Sala de la Justicia
- 3 Patio del Yeso



- 4 Patio de la Montería
- 5 Fachada del Palacio del Rey Don Pedro

Audioguide

Palacios y estancias

- 100 Patio del León
- 1 Sala de la Justicia
- 2 Patio del Yeso
- 3 Salón del Almirante
- 4 Sala de las Audiencias
- 41 Retablo Virgen de los Navegantes
- 5 Patio de la Montería - Fachada
- 6 Vestíbulo
- 7 Patio de las Doncellas
- 8 Salón de los Embajadores
- 9 Salón del Techo de Felipe II
- 10 Patio de las Muñecas
- 11 Cuarto del Príncipe
- 111 Ampliación Cuarto del Príncipe
- 12 Alcoba Real
- 13 Salón del Techo de Carlos V
- 14 Capilla del Palacio Gótico

Figura 05. Diferencia en la numeración del panfleto general del Alcázar y del panfleto del audio guía.

Fuente: Elaboración propia

6.2. Posibles mejoras.

Para esta última parte del trabajo, tomaremos como referencia lo analizado anteriormente, para ahora comentar las mejoras que se podrían incluir en las visitas del Alcázar.

Por esta razón, comenzamos a analizar la manera en la que el palacio podría mejorar el acceso de los turistas al monumento. Esto es necesario, por un lado, por las grandes filas de espera que se forman en el acceso del palacio. Y, por otro lado, por la incomodidad de la entrada debido a las pocas dimensiones que ésta posee y que, en parte, provocan estas colas desmedidas para comenzar la visita.

Dado que personalmente, se considera la Puerta del León la más adecuada como punto de partida de la visita, se descartan otros posibles accesos. Estos posibles accesos no se consideran adecuados para comenzar la visita porque, por ejemplo, en el caso de la Puerta de la Alcoba, sería difícil guiar la visita desde el lado opuesto del palacio, con toda la amplitud que los jardines poseen.

En el caso del Patio de Banderas, a través de la puerta de las Caballerizas, tampoco se ve adecuado plantear el acceso porque actualmente se trata de la salida del palacio y se considera que tiene una buena función para ello. Además, sería complicado combinar ambos accesos (entrada y salida) por la misma puerta.

Y, por último, encontramos una entrada tapiada en el lateral derecho de la Puerta del León, en la calle Miguel de Mañara, que también podría abrirse al público para permitir el acceso. El problema es que, una vez habiendo accedido por esa puerta, nos encontraríamos con el mismo problema que si accedemos por la Puerta del León: una taquilla pequeña y sin espacio para albergar las filas de espera de los turistas.

Por ello, una vez descartadas otras opciones, queda disponible como mejor entrada, el actual acceso por la Puerta del León. Dado las dificultades que hoy día presenta esta entrada al palacio, la opción disponible sería remodelar esta puerta de manera que se consiga obtener un espacio más amplio y ordenado para recibir a los turistas que necesiten adquirir sus tickets para el palacio.

Y cuando se pensaba en la dificultad para realizar obras en un complejo tan importante históricamente hablando, se ha encontrado una noticia en la página web del Ayuntamiento de Sevilla que nos ayuda a poner esta iniciativa en práctica. A principios de febrero de este año, se ha aprobado un diseño de proyecto de ejecución para que se estudie las distintas posibilidades de remodelar la zona de la Puerta del León con intención de hacer la entrada más amplia. Para ello, se han incluido en el plan las recomendaciones de los arqueólogos para no destruir ninguna prueba histórica importante. Y lo cierto es que, este equipo arqueológico dirigido por Miguel Tabales, ha considerado que todo lo que se encuentra entre la Puerta y el Patio del León, que sería el espacio que permitiría hacer la entrada más grande, constituye “un valor patrimonial nulo” y eliminar estas dependencias supondría recuperar “la monumentalidad perdida”. Así, la taquilla principal se encontraría en este Patio del León, antes de llegar a la zona de la Sala de la Justicia que ya pertenece al palacio. (Ayuntamiento de Sevilla, 2017).

Además, otro punto importante que cabe añadir a esta posible remodelación de la entrada es que, como el Patio del León quedaría como un espacio público, la tienda que se encuentra actualmente situada tras la puerta del León a la izquierda, quedaría también abierta a los turistas que tal vez no decidan entrar al palacio, pero sí comprar algún souvenir.

Si tenemos en cuenta las otras puertas nombradas anteriormente como alternativas para la posible entrada, ya que éstas no se consideran como entradas viables para sustituir a la Puerta del León, en la noticia del Ayuntamiento de Sevilla, se incluye otra función para la puerta tapiada de la calle Miguel de Mañara. Según se comenta, se destaparía esta puerta para incluir unas cristaleras que permitirían ver la entrada al palacio desde la misma calle anteriormente nombrada (Ayuntamiento de Sevilla, 2017).

En cuanto a la taquilla en sí del palacio, independientemente de dónde se sitúe, se podría incluir panfletos y trípticos informativos con el mapa del Alcázar en varios idiomas y no solo en inglés y español. Además, la localización de éstos debería ser una estantería con estos folletos clasificados por idiomas. Esto no solo mejoraría la organización del acceso para no encontrar un desorden de información repartido por los tornos de la entrada, como ocurre actualmente, sino que también agilizaría la entrada de los turistas que podrían encontrar rápidamente la información que más le interese.

Hablando concretamente de estos folletos informativos, hoy día no resulta cómodo que los turistas que alquilan un audio guía dispongan, además del mapa con los audios correspondientes, de un folleto general con el mismo mapa, pero distinta numeración de las salas. Por ello, sería una buena iniciativa que la numeración actual de las distintas salas incluyera un simple icono de audio guía, en aquellos en los que esté disponible utilizarla. Así, se ahorraría esfuerzo en edición y dinero en impresión, al proporcionar un solo panfleto con toda la información disponible, como se ha elaborado en la figura 6.6.

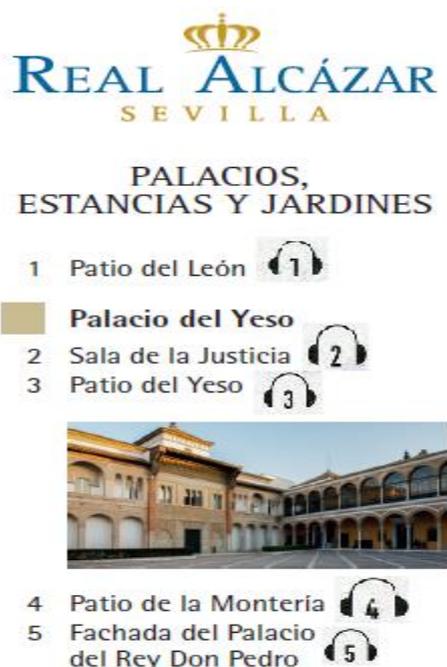


Figura 06. Inclusión del icono de audio guía en el mapa general del Alcázar, obteniendo una misma numeración para sala y audio correspondiente.

Fuente: Elaboración propia

Además, siguiendo con la información relativa al audio guía, la numeración de los audios, aparte de encontrarse en el tríptico, también se coloca en los paneles informativos de cada sala. El caso es que, dado que las personas que llevan este recurso no precisan acercarse a estos paneles para más información, y que, además, como se ha comentado anteriormente, estos números aparecen en un tamaño muy pequeño, debería de buscarse otras alternativas para que los turistas puedan identificar visualmente rápido el número que les toca seleccionar de audio. Por ejemplo, añadiendo pequeños paneles que solo indiquen el número del audio correspondiente a cada sala, de manera clara y precisa, en la entrada de cada una.

En cuanto al recorrido guiado del monumento, se proponen dos alternativas que ayudarían al turista a orientarse mejor por las zonas del palacio. En primer lugar, deberían incluirse flechas indicativas como la nombrada en la figura 5.8., que ayudarían a seguir un recorrido más o menos orientado en ciertos momentos como en el palacio mudéjar, donde todas las salas se conectan. Lo bueno de estas pequeñas flechas es que, causarían también una impresión de camino libre, porque son señalizaciones que no ocupan un gran espacio, para tampoco causar una cierta aglomeración con una única ruta.

La otra alternativa, para turistas que decidan realizar la visita más específicamente guiada, sería nombrar las salas en el tríptico con números para que se pueda seguir la visita con un orden numérico. Como aportación personal, y cambiando la ruta que se ha señalado anteriormente según la disposición actual de los números en el mapa del anexo 2, se cree que la confusión más importante sería la visita del Palacio Mudéjar y Gótico. Por ello, en la figura 6.7., se especifica la posible ruta recomendada en comparación con la que muestra el mapa actual según la numeración de las salas. El camino propuesto sería accediendo al palacio mudéjar a través de la puerta ubicada en el Patio de la Montería. Luego, se rodearían todas las salas contiguas al Patio de las Doncellas para acabar accediendo finalmente a éste. Una vez ahí, se accedería al

palacio gótico a través de las escaleras, situadas al lado de la Sala del Techo de Carlos V, que también han sido añadidas en la figura. Por último, se accedería del palacio gótico al exterior por la fuente de Mercurio y se recorrerían todos los jardines, una vez vistas todas las partes interiores. En la figura 6.7., podemos observar a la izquierda, la ruta por estos lugares según la numeración actual de las salas, ampliado del anexo 2, y a la derecha, la nueva ruta propuesta con intención de mejorar el recorrido.

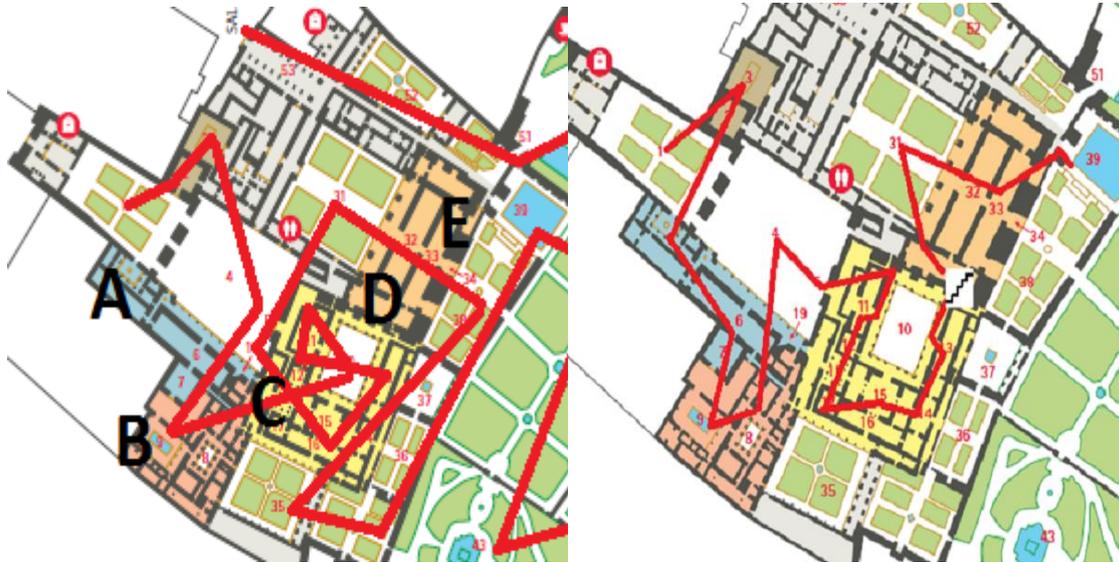


Figura 07. Comparación de las rutas por el palacio mudéjar y gótico del Alcázar.

Fuente: Elaboración propia

Por último, sería interesante cambiar ciertos aspectos de la página web. En primer lugar, ofrecer el contenido en más idiomas, aparte de español e inglés. Esto se considera esencial porque, teniendo en cuenta los turistas de distintas nacionalidades que visitan la ciudad y la inclusión del monumento en una organización mundial tan importante como la UNESCO, permitiría que más turistas entendieran la importancia del monumento aparte de tener la simple intención de visitarlo. Podemos además observar que, en páginas web como la del Consorcio de Turismo de Sevilla, se ofrece el contenido en español, inglés, francés, alemán, italiano y chino.

Aparte del contenido, también sería interesante añadir nuevas formas de pago como PayPal a la web del Alcázar. Este hecho no solo beneficiaría a los turistas que tienen una tarjeta de crédito distinta a las que hoy día están disponibles para el pago a través de internet, sino que también reduciría las filas de espera para los que aún tienen que comprar la entrada ya que quizás, el sistema de pago actual no les ha permitido hacerlo de otra manera.

Así que, como se puede observar, hay cuestiones que mejorar del Alcázar de Sevilla que se pueden solucionar de manera fácil y rápida. No solo por ofrecer un mejor servicio al turista, sino también por la comodidad para la gestión del monumento. Comodidad que es traducida en, por ejemplo, ofrecer menos material y de más calidad a través de un único tríptico que incluya información relativa a las salas del palacio y a los números del audio guía. O también, ofreciendo múltiples servicios de pago y así reduciendo las colas para adquirir la entrada, pero también las llamadas telefónicas con las dudas de los turistas que no consiguen pagar por Internet. Incluso el hecho de mejorar la señalética del monumento, podría suponer una visita más fluida y práctica de los turistas, obteniendo una mejor conservación del monumento y un flujo del recorrido con mayor calidad.

Página en blanco intencionadamente. Los capítulos deben empezar en página impar.

CAPÍTULO 7

BIBLIOGRAFÍA

- A.G.R. (2015). Espadas recupera la figura del alcaide del Alcázar nombrando en el cargo a Bernardo Bueno. *ABC*. Recuperado de: <http://sevilla.abc.es/sevilla/20150710/sevi-alcaide-alcazar-bernardo-bueno-201507100014.html> (Consultado:23/03/2017)
- Ayuntamiento de Sevilla (2015). Balance anual de 2015 del Turismo de Sevilla. *El Ayuntamiento Informa, indicadores turísticos de la ciudad de Sevilla*. Recuperado de: http://www.visitasevilla.es/sites/default/files/informe_anual_2015.pdf (Consultado:20/01/2017)
- Ayuntamiento de Sevilla (2017). La Comisión de Patrimonio avala el informe de los arqueólogos que posibilita diseñar la ejecución de obras para adecuar la entrada al Real Alcázar por la Puerta del León. *Ayuntamiento de Sevilla*. Recuperado de: <http://www.sevilla.org/noticias/1-2-2017-la-comision-de-patrimonio-avala-el-informe-de-los-arqueologos-que-posibilita-disenar-la-ejecucion-de-obras-para-adecuar-la-entrada-al-real-alcazar-por-la-puerta-del-leon/?searchterm=alc%C3%A1zar> (Consultado: 01/05/2017)
- CÓMEZ, R. (2006). *El Alcázar del Rey Don Pedro*. Sevilla: Diputación de Sevilla, Área de Cultura y Deportes.
- CHÁVEZ GONZÁLEZ, M.R. (2004). *El Alcázar de Sevilla en el siglo XIX*. Sevilla: Patronato del Real Alcázar de Sevilla.
- DE TENA, P. (1995). Boda de la infanta Elena de Borbón y Jaime de Marichalar. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/elmundo/1998/enero/29/nacional/bodainfanta.html> (Consultado: 23/03/20017)
- DÍAZ PÉREZ, E. (2014). Episodios de la Sevilla borbónica. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/andalucia/2014/06/07/5392d4f4e2704e5e5f8b456d.html> (Consultado: 19/03/2017)
- FERNÁNDEZ ALBÉNDIZ, M.C. (2007). *Sevilla y la monarquía: las visitas reales en el siglo XIX*. Recuperado de: https://books.google.es/books?id=Gwdnm2EETO4C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- FERNÁNDEZ NAVARRO, A. (2009). Realidad y fabulación de Sevilla a través de los textos de los viajeros franceses del siglo XIX: Laborde, Mérimée, Gautier y Davillier. *Fondos digitalizados de la Universidad de Sevilla*. Recuperado de: http://fondosdigitales.us.es/media/thesis/1009/T.D._PROV7-1.pdf (Consultado:22/03/2017)
- GUARDIA, A. (2017). Récord de turistas en Sevilla en 2016 y buenas perspectivas para el presente año. *Cadena Ser*. Recuperado de: http://cadenaser.com/emisora/2017/01/30/radio_sevilla/1485773764_602539.html (Consultado: 14/04/17)
- LLEÓ, V. (2002). *El Real Alcázar de Sevilla*. Sevilla: Patronato del Real Alcázar de Sevilla, Lunwerg.
- MARÍN, A. (2005). *El Real Alcázar de Sevilla*. Sevilla: Patronato del Real Alcázar de Sevilla.
- MARÍN, A. y PLAZA, C. (2015). *Los jardines del Real Alcazar de Sevilla : historia y arquitectura desde el medievo islámico al siglo XX*. Sevilla: Patronato del Real Alcázar de Sevilla y de la Casa Consistorial.
- Patrimonio Nacional (2017). Fondos documentales del archivo general de palacio. *Archivo General de Palacio*. Recuperado de: http://www.patrimonionacional.es/sites/default/files/fondos_documentales_agp.pdf (Consultado: 23/03/2017)

- Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial de Sevilla (2015). Apuntes del Real Alcázar de Sevilla. *Apuntes del Alcázar*, 16. Recuperado de: <http://www.alcazarsevilla.org/apuntes-del-alcazar-no16/> (Consultado: 15/02/2017)
- Patronato del Real Alcázar y de la Casa Consistorial de Sevilla (2017). El Real Alcázar bate récord de visitantes en 2016 con más de 1,62 millones y un crecimiento del 20% entre los propios sevillanos. *Real Alcázar de Sevilla*. Recuperado de: <http://www.alcazarsevilla.org/real-alcazar-bate-record-visitantes-2016-mas-162-millones-crecimiento-del-20-los-propios-sevillanos/> (Consultado:02/03/17)
- PAREJO, J. (2015). Espadas recupera la figura del alcaide del Alcázar con Bernardo Bueno. *Diario de Sevilla*. Recuperado de: http://www.diariodesevilla.es/sevilla/Espadas-recupera-Alcazar-Bernardo-Bueno_0_933507219.html (Consultado:23/03/2017)
- PEREIRA, M.J. y GARCÍA, A. (2015). El Patio de Banderas mostrará parte de sus secretos ocultos en octubre. *ABC*. Recuperado de: <http://sevilla.abc.es/cultura/20150607/sevi-patio-banderas-mostrara-para-201506062118.html> (Consultado: 25/01/2017)
- RECIO, F.J. (2015). Espadas recupera al frente del Alcázar al ex concejal Bernardo Bueno. *El Mundo*. Recuperado de: <http://www.elmundo.es/andalucia/2015/07/09/559e96bb268e3e5f6e8b457f.html> (Consultado:23/03/2017)
- RODRÍGUEZ, I. (2017). Servicio de actuaciones teatrales con personajes históricos para las visitas guiadas nocturnas en el real alcázar de Sevilla. *Ayuntamiento de Sevilla*. Recuperado de: <https://www.sevilla.org/pdc/ContractNoticeDetail.action?code=2017-0000001172> (Consultado: 11/04/17)
- RODRÍGUEZ, I. (2017). Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del ciclo de conciertos denominado “noches en los jardines del real Alcázar” para 2017. *Ayuntamiento de Sevilla*. Recuperado de: <https://www.sevilla.org/pdc/ContractNoticeDetail.action?code=2017-0000001430&pkCegr=&seeAll=Y&lite=N> (Consultado: 18/04/17)
- SALVADOR, D. (2014) *Real Alcázar*. Recuperado el 15 de enero de 2017 de: www.alcazarsevilla.org
- Universidad de Sevilla (2016). Sevilla, Patrimonio Mundial: guía cultural interactiva para dispositivos móviles. *Revista PH: Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*, 90. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/51103> (Consultado: 01/04/2017)

CAPÍTULO 8

ANEXOS

Anexo 1: ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL ALCÁZAR

1. Indique su rango de edad:

18-25 26-50 51-75

2. Indique su nacionalidad: _____

3. ¿Dónde obtuvo la primera información del Alcázar?

Búsqueda online Recomendación de familiar/amigo

Punto de información turística Otros: _____

4. ¿Cómo obtuvo la entrada al Alcázar?

Compra online Compra en taquilla Visita con un guía externo

5. Si ha comprado la entrada en taquilla, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar?

Nada Entre 5 y 15 minutos Entre 15 y 30 minutos Más de 30 minutos

6. Si ha visitado el Alcázar con niños, indique la edad de éste/éstos. A continuación, valore del 1 al 5, siendo 5 lo más alto, cómo de adecuada está la visita para ellos.

Edad: _____

1 2 3 4 5

7. Del 1 (insuficiente) al 5 (muy buena), ¿cómo encontró la información disponible en taquilla, folletos y paneles informativos?

1 2 3 4 5

8. Del 1 (insuficiente) al 5 (muy buena), ¿cómo encontró la señalización del recorrido?

1 2 3 4 5

9. ¿Tiene alguna recomendación sobre cómo se podría mejorar la experiencia de la visita al Alcázar?

Recomendación: _____

Anexo 2: Plano del Alcázar retocado según la ruta propuesta actualmente y con posibles carencias enumeradas con letras



PALACIOS, ESTANCIAS Y JARDINES

1 Patio del León

Palacio del Yeso

- 2 Sala de la Justicia
- 3 Patio del Yeso



- 4 Patio de la Montería
- 5 Fachada del Palacio del Rey Don Pedro

Casa de la Contratación

- 6 Cuarto del Almirante
- 7 Capilla de la Virgen de los Navegantes

Casa del Asistente

- 8 Patio del Asistente
- 9 Patio de Levías



Palacio del Rey Don Pedro

- 10 Patio de las Doncellas
- 11 Alcoba Real
- 12 Salón de los Pasos Perdidos
- 13 Salón del Techo de Carlos V
- 14 Sala de los Infantes
- 15 Salón de los Embajadores
- 16 Salón del Techo de Felipe II
- 17 Sala de los Reyes Católicos
- 18 Patio de las Muñecas
- 19 Escalera al Cuarto Real Alto

Cuarto Real Alto

- 20 Dormitorio de Isabel la Católica
- 21 Capilla de Isabel la Católica
- 22 Antecomedor
- 23 Comedor de Gala
- 24 Sala de Fumar
- 25 Mirador de los Reyes Católicos
- 26 Dormitorio de Pedro I
- 27 Antesala de Audiencias
- 28 Sala de Audiencias
- 29 Sala de Billar
- 30 Exposición Lozas y Azulejos de Triana. Colección Carranza

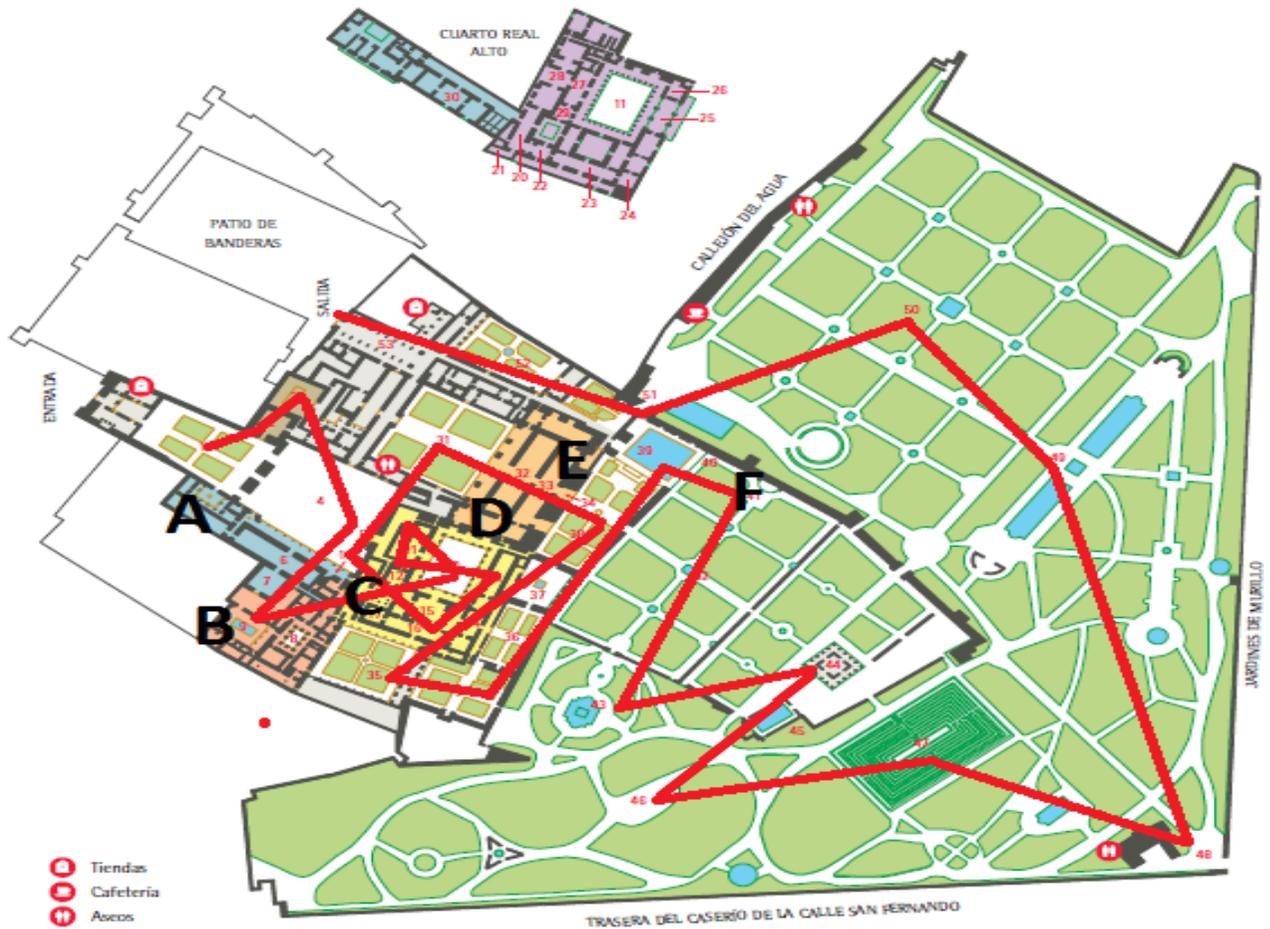
Palacio Gótico

- 31 Patio del Crucero
- 32 Salón de los Tapices y Capilla
- 33 Sala de las Bóvedas
- 34 Baños Doña María de Padilla



Jardines

- 35 Jardín del Príncipe
- 36 Columna de Al-Mutamid
- 37 Fuente de Troya
- 38 Jardín de la Danza
- 39 Estanque de Mercurio
- 40 Galería del Grottesco
- 41 Fuente de la Fama
- 42 Fuente de Neptuno
- 43 Gruta de las Sultanas
- 44 Pabellón de Carlos V
- 45 Cenador del León
- 46 Jardín Inglés
- 47 Jardín del Laberinto
- 48 Entrada Puerta de la Alcoba
- 49 Jardín de los Poetas
- 50 Jardín Marqués de la Vega Inclán
- 51 Puerta de Marchena
- 52 Jardín de la Aicubilla
- 53 Apeadero



Página final en blanco intencionadamente.