

DATOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA, EDUCATIVA Y CULTURAL EN EL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE AÑO 2011



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA

PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

Realiza estudios sistemáticos sobre:

- a) Perfil del visitante (tipología, forma de organizar el viaje, procedencia, gasto medio, motivación) y tasa de retorno
- b) Nivel de satisfacción de la visita
- c) Funcionamiento de los servicios que se ofrecen al público
- d) Estudios sobre capacidad de carga y organización de flujos turísticos
- e) Análisis del entorno económico y del Mercado
- f) Estudios de impacto de la visita pública en la economía local y en la conservación del monumento
- g) Seguimiento y control del grado de cumplimiento del Plan Director

Fuentes de información:

- *Datos sobre visitantes facilitados por el Sistema de Gestión y Venta de Entradas de la Alhambra*
- *Conteos de visitantes realizados en los Palacios Nazaríes*
- *Observación Directa de visitantes en el interior de los Palacios Nazaríes*
- *Datos provenientes de la gestión interna y fuentes secundarias externa (IET, INE, OMT, otros,)*



VISITA TURÍSTICA, EDUCATIVA Y CULTURAL

VISITANTES TOTALES	
VISITA TURÍSTICA, EDUCATIVA Y CULTURAL	2.310.764
MUSEO DE LA ALHAMBRA	171.902
MUSEO DE BELLAS ARTES	193.081
EXPOSICIONES	
Matisse y la Alhambra (01 enero a 28 febrero 2011)	94.660
Leones: la restauración de un símbolo (01 enero a 06 noviembre 2011)	1.635.394
Dibuja y conoce en el Museo de la Alhambra (12 de enero a 15 de abril de 2011)	3.073
Atrio de la Alhambra (07 a 13 de marzo de 2011)	4.614
M.C. Escher: Universos Infinitos (28 de marzo a 31 de diciembre 2011)	235.261
Bosques del Mundo (07 de julio a 15 de octubre 2011)	96.805
Owen Jones (21 de octubre a 31 diciembre 2011)	60.839
Visitas Silla del Moro (24 de septiembre a 31 diciembre 2011)	2.808
TOTAL	2.133.454
TOTAL	4.809.201

Tasa de variación respecto a 2010

+ 6,47%

- 8,76%

+ 6,65%

+164,95

+ 43,76%



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA

% DE USO DE LA VISITA TURÍSTICA, EDUCATIVA Y CULTURAL

% DE VISITANTES TOTALES	
VISITA TURÍSTICA, EDUCATIVA Y CULTURAL	48,05
MUSEO DE LA ALHAMBRA	3,57
MUSEO DE BELLAS ARTES	4,01
EXPOSICIONES	44,36

Respecto al porcentaje de uso, la visita turística, educativa y cultural representa el 48,05% del total, seguido por las exposiciones que han supuesto el 44,36% de la visita, por el Museo de Bellas Artes (supone un 4,01%), y por el Museo de la Alhambra con un 3,57%.



ACTIVIDADES CULTURALES

ACTIVIDAD CULTURAL

POEMA GIGANTE	2.600
---------------	-------

DÍA INTERNACIONAL MONUMENTOS Y SITIOS	7.689
---------------------------------------	-------

CURSOS Y ACTIVIDADES CULTURALES	5.511
---------------------------------	-------

FESTIVAL INTERNACIONAL DE MUSICA Y DANZA	
Arrayanes	812
Palacio de Carlos V	8.710
Generalife	10.884

LORCA Y GRANADA	36.614
-----------------	--------

15.800

20.406

36.614

72.820

+25,21%



PERÍMETRO EXTERNO (*)

Perímetro externo y espacios gratuitos			
	2010	2011	Progresión
Granadinos	164.579	171.360	4,12%
No Granadino	126.531	137.362	8,56%
TOTAL	291.110	308.722	6,05%

+ 6,05%



A la vista de los datos anteriores, observamos que durante 2011 han visitado el perímetro externo y los espacios gratuitos **308.722** personas.



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA

*Nota metodológica: media ponderada calculada a partir de conteos mensuales de visitantes.

DETALLE DE VISITANTES GRANADINOS AL CONJUNTO MONUMENTAL.

GRANADINOS	
ACTIVIDAD TURÍSTICA	138.976
ACTIVIDAD CULTURAL	3.887
EXPOSICIONES	294.840
PERÍMETRO EXTERNO	171.360
TOTAL	609.063



TOTAL DE VISITANTES AL CONJUNTO MONUMENTAL

Datos visita turística y educativa

Distribución mensual de visitantes. Años 2010- 2011			
Mes	Visitantes 2010	Visitantes 2011	Tasa de Variación
Enero	87.221	100.036	14,69%
Febrero	119.622	130.753	9,31%
Marzo	179.337	191.661	6,87%
Abril	230.162	247.457	7,51%
Mayo	233.628	250.363	7,16%
Junio	191.751	215.491	12,38%
Julio	193.789	213.765	10,31%
Agosto	233.213	245.805	5,40%
Septiembre	220.946	234.381	6,08%
Octubre	224.751	222.346	-1,07%
Noviembre	142.490	137.784	-3,30%
Diciembre	113.340	120.766	6,55%
Total	2.170.250	2.310.608	6,47%

El número de visitantes al Conjunto Monumental durante 2011 ha sido de 2.310.608, siendo los meses de mayor afluencia los de mayo (250.363), y abril (con 247.457).

Total Visitantes 2010	2.170.250
Total Visitantes 2011	2.310.608
	140.358
Progresión anual	6,47

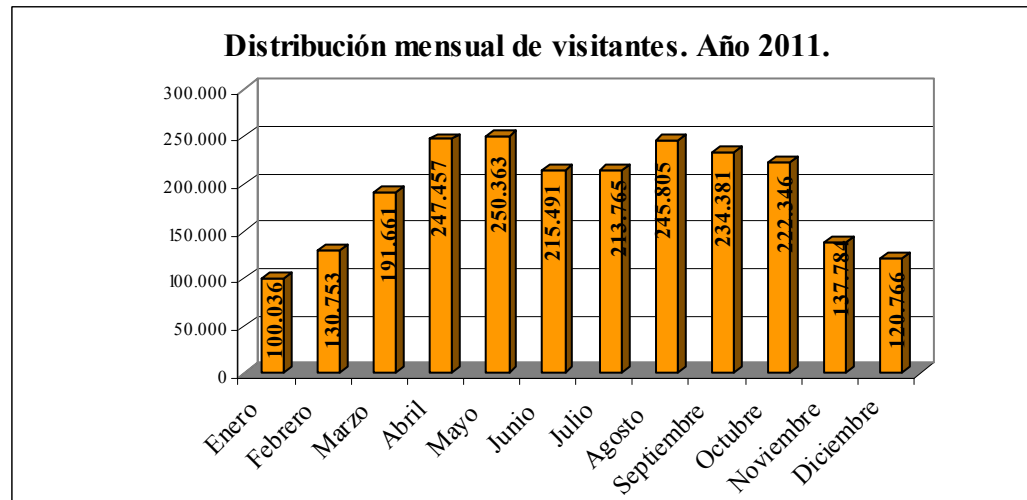


Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LA VISITA TURÍSTICA Y EDUCATIVA

Día de más aforo	22.Septiembre	9.248
Día de menos aforo	13.Diciembre	1.965

El día de más aforo del año (el 22 de septiembre), se vendieron 9.248 billetes, y el que menos (el día 13 de diciembre), 1.965 billetes.



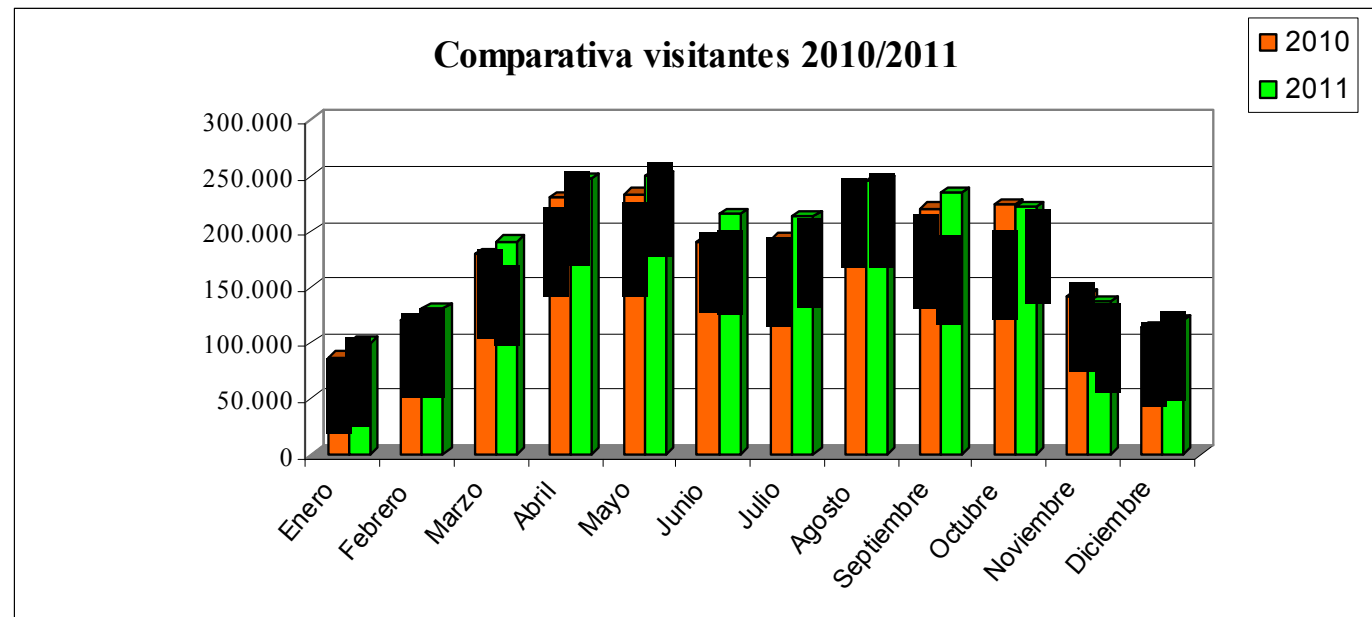
Mes con más visitantes	Mayo	250.363
Mes con menos visitantes	Enero	100.036

El mes con mayor número de visitantes ha sido mayo (con 250.363), y el de menor afluencia fue enero con 100.036.



Patronato de la A
CONSEJERÍA DE

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE VISITANTES. COMPARATIVA 2010-2011



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA VISITA

Tipo de visita	2010	2011	Tasa de variación (%)
Visita General Diurna	1.894.237	1.986.054	4,85
Visita Nocturna	68.427	80.801	18,08
Visita Jardines	170.952	193.416	13,14
Visita Jardines Nocturna	2.958	11.707	295,77
Visita Entorno Urbano y Paisajístico	3.643	5.131	40,85
Bono Turístico	18.765	20.697	10,30
Circular azul	-	578	
Guiadas por especialistas*	293	482	64,51
Tarjetas de acceso esporádico	10.975	11.742	6,99
TOTAL	2.170.250	2.310.608	6,47

* Nota: datos relativos al 2º.ciclo, fecha en que se incorporan a la venta en el Sistema Alhambra

Todas las modalidades de visita han experimentado un incremento en relación con el año 2010, aunque este ha sido especialmente notorio en el caso de la visita de jardines nocturna (+295,77%), en el programa de visitas guiadas por especialistas (+64,51%), y el programa de visitas guiadas por el entorno urbano y paisajístico (+40,85).

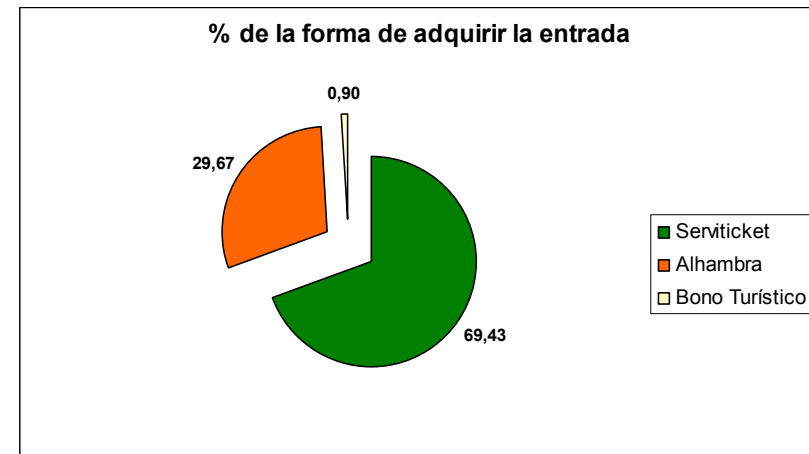


MODALIDAD DE ADQUISICIÓN DEL BILLETE

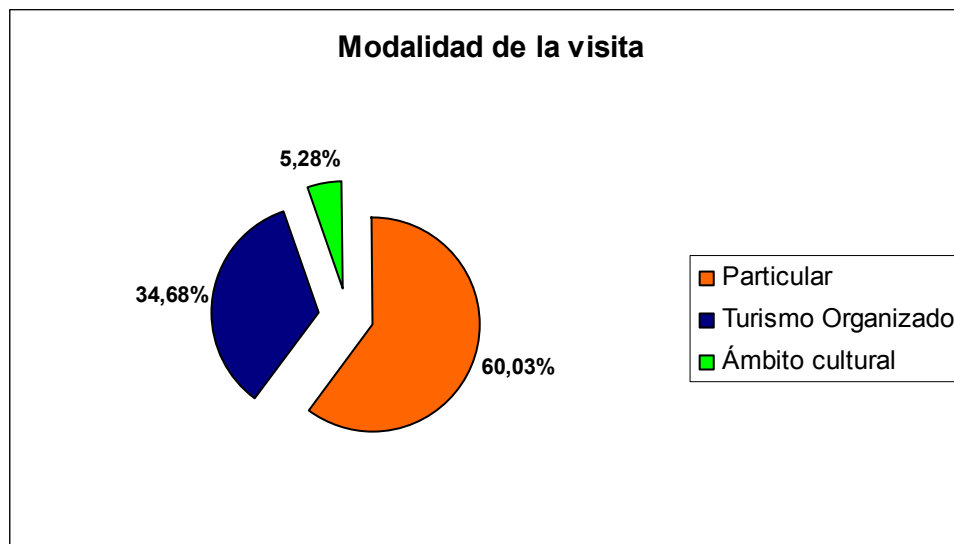
Visita Turística y educativa	2.310.764
Visita Turística (sólo tickets de entrada)	2.298.866

Modalidad Adquisición del Billeto	Año 2010		Año 2011	
	Total	%	Total	%
Serviticket	1.472.606	68,21	1.596.019	69,43
Alhambra	667.611	30,92	682.150	29,67
Bono Turístico	18.765	0,87	20.697	0,90
Total	2.158.982	100	2.298.866	100,00

La venta anticipada a través de Serviticket es la modalidad de adquirir el billete más solicitada (en el 69,43% de los casos), seguido por el Sistema de Venta de la Alhambra (29,67%), y por último el Bono Turístico (en el 0,90% de los casos).



DISTRIBUCIÓN SEGÚN LA TIPOLOGÍA DE VISITANTES



	Tasa Variación respecto a 2010
Particular	3,90
Turismo Organizado	11,85
Ámbito cultural	3,10

En la **distribución según la tipología del visitante** se aprecia que los visitantes particulares han representado el 60,03, seguidos por el turismo organizado que supone el 34,68% de los casos, y por último la visita cultural / institucional, que representa el 5,28% de la visita.

Destaca el incremento significativo que ha experimentado el turismo en grupo durante este año, con un +11,85.



ESTUDIO DEL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CONJUNTO MONUMENTAL

Los principales ejes en torno a los que gira este estudio son los siguientes:

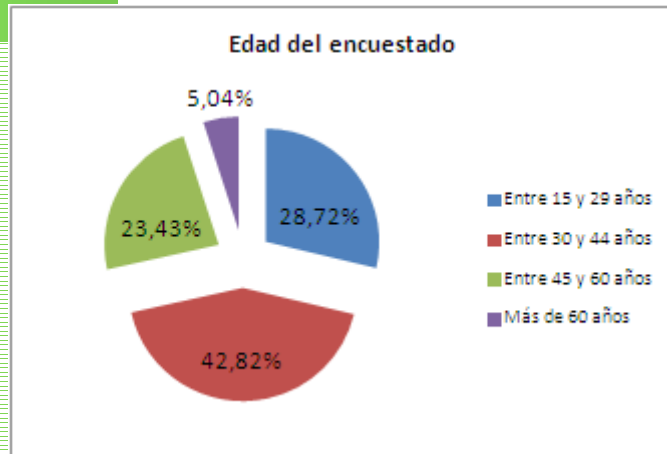
- Conocer la tipología de los visitantes: individual, en grupo, visitantes al Museo de la Alhambra, escolares y docentes.
- Conocer su perfil sociodemográfico (procedencia, clase social y cultural, ciclo de edad), así como el interés y motivaciones al visitar el Monumento.
- Nivel de eficacia de la organización en cuanto a la atención prestada, y grado de adaptación de los servicios del Patronato a los requerimientos de los usuarios.
- Comprobar el funcionamiento de los sistemas de información.
- Conocer su opinión sobre el estado de conservación y la oferta cultural del Monumento.

- Tamaño muestral= **1.676 encuestas para el total del estudio**, distribuidas de la siguiente forma
409 individuales, 416 en grupo, 432 museo, 403 escolares y 16 docentes.
- Nivel de confianza del 95%, y error muestral de +/-5% para el conjunto de la muestra.



ESTUDIO DEL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CONJUNTO MONUMENTAL

VISITANTES INDIVIDUALES



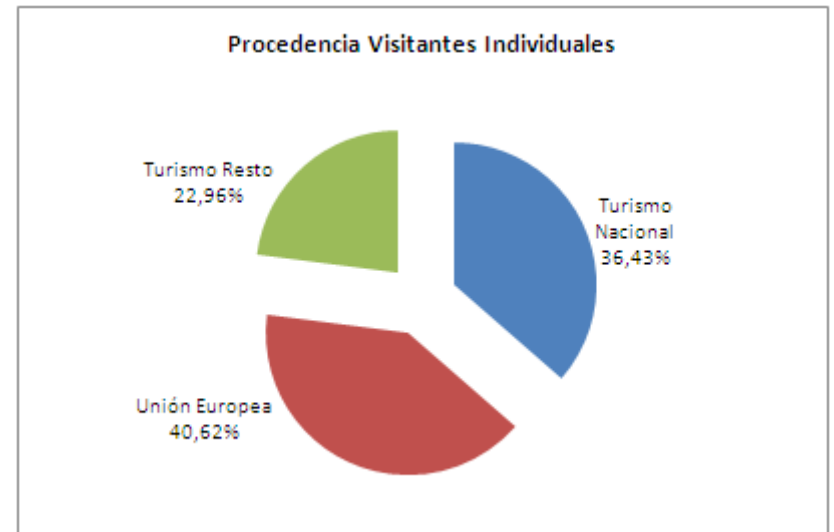
El perfil del visitante individual que accede al Conjunto Monumental es el situado en el intervalo de edad de 30 a 44 años (42,82% de los casos), seguido por los de 15 a 29 años (28,72%), de entre 45 y 60 años (23,43%), y por último los mayores de 60 años (representan el 5,04%).

El perfil de edad del visitante individual se mantiene estable en relación con el año 2010.

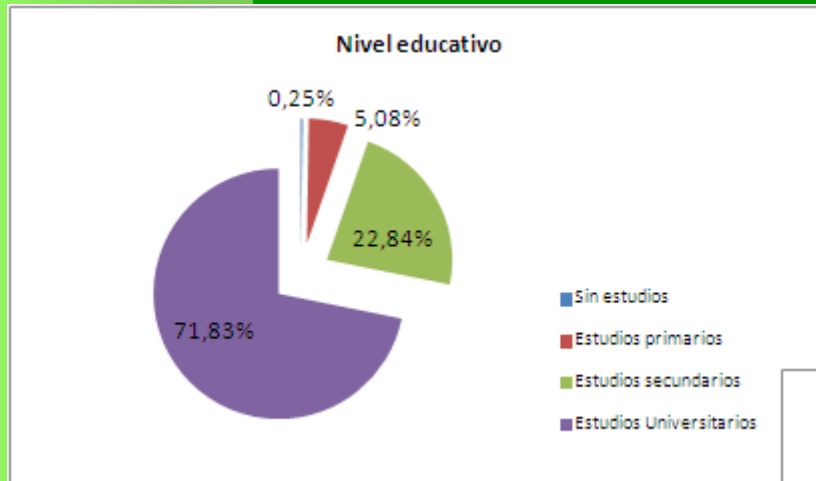
El 40,62% de los visitantes proceden de la Unión Europea, seguidos por turismo nacional con un 36,43%, y por último los procedentes del resto del mundo 22,96%.

Respecto a 2010, se ha producido un incremento del turismo europeo (+ 4,40%), y del turismo del resto del mundo (+ 4,29%), frente a un descenso del visitante nacional (- 8,68%).

Los principales mercados emisores europeos han sido Francia e Italia, mientras que fuera del ámbito comunitario destaca Norte América. En España destaca la llegada de visitantes de fuera de la comunidad andaluza (56,74%).

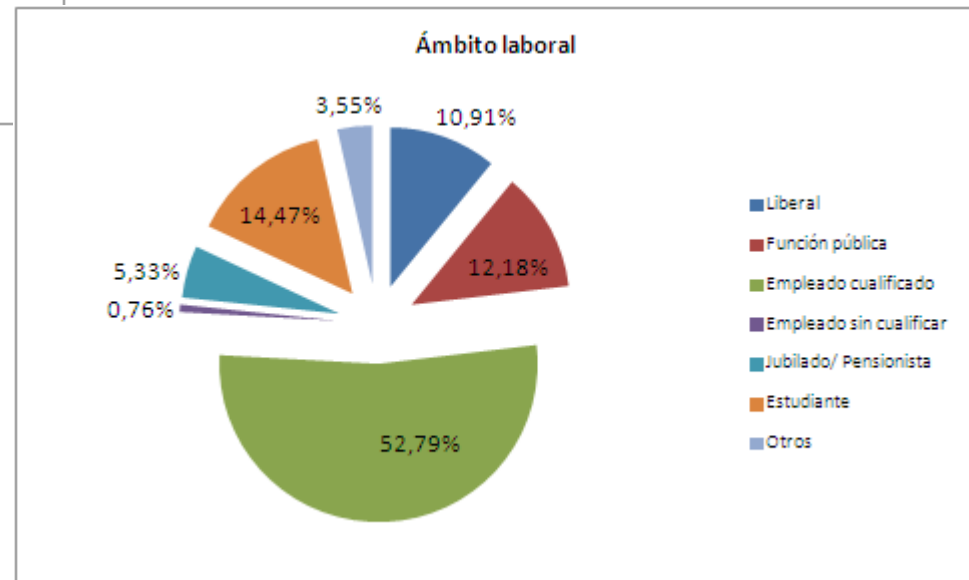


ESTUDIO DEL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CONJUNTO MONUMENTAL VISITANTES INDIVIDUALES

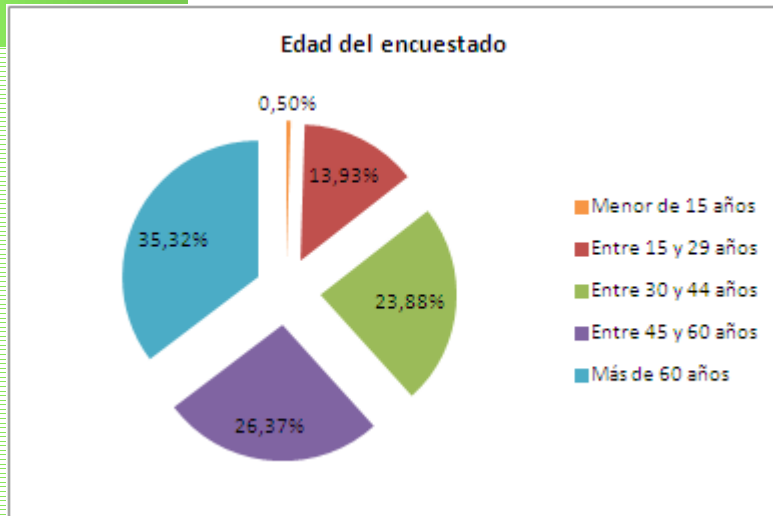


En cuanto al nivel educativo de los visitantes destacan en primer lugar los universitarios (en el 71,83%), seguidos por los visitantes con estudios secundarios (22,84% de los casos), y por último los que han realizado estudios primarios (5,08%), o no tienen estudios (0,25%).

Por lo que respecta al ámbito laboral destacan en primer lugar los empleados cualificados (52,79%), seguidos por la función pública (12,18%).



ESTUDIO DEL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CONJUNTO MONUMENTAL VISITANTES EN GRUPO



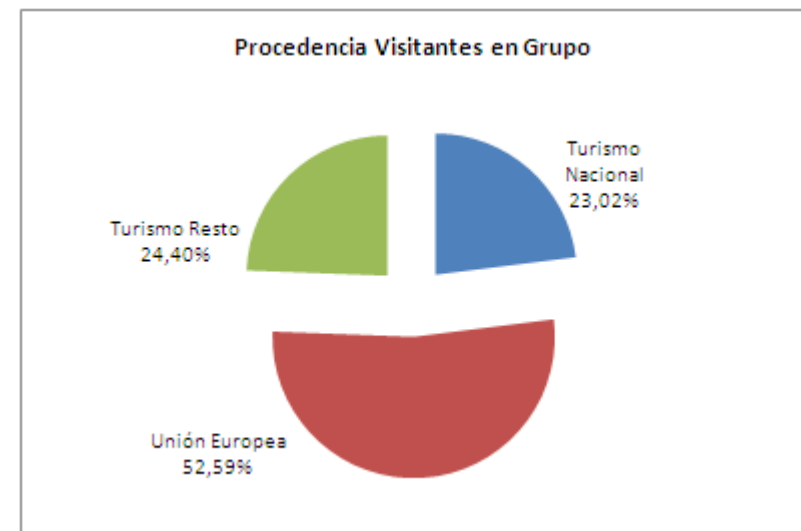
Asimismo, en relación con 2010 han aumentado los visitantes europeos (+3,97%), mientras que han descendido los procedentes de España (-3,83%) y los del resto (-0,13%)

Los principales mercados emisores europeos de turismo en grupo han sido Alemania y Francia, mientras que fuera del ámbito comunitario destaca Norte América.

En España destaca mayoritariamente la llegada de grupos de fuera de la comunidad andaluza (87,34%).

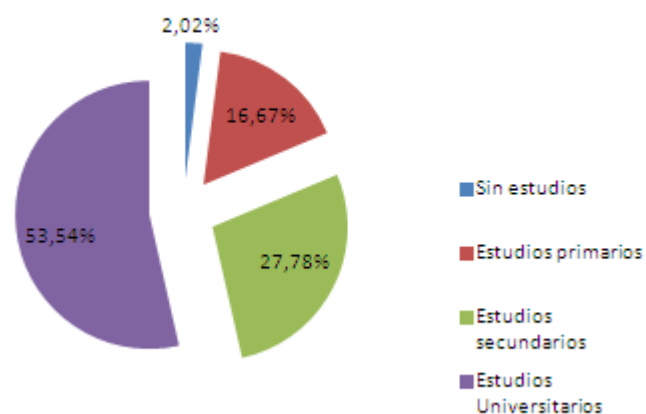
Respecto a los visitantes en grupo podemos afirmar que tienen una edad superior a los 60 años (en el 35,32% de los casos), y proceden de Europa mayoritariamente (52,59% de los casos).

Respecto al año 2010, destaca el gran incremento en la edad de los visitantes, ya que el intervalo predominante este año fue el de 30 a 44 (en el 36,49% de los casos).



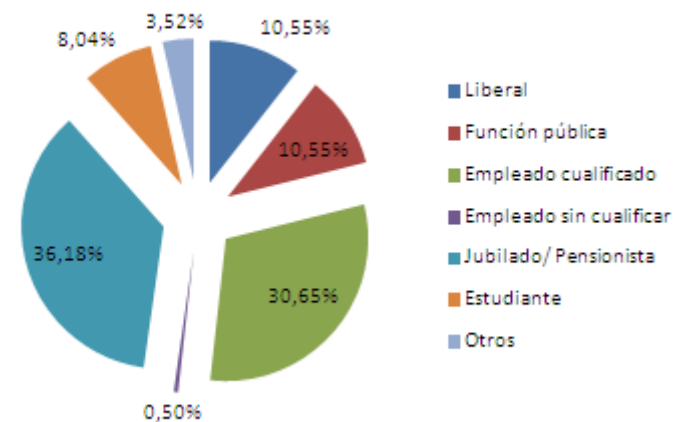
ESTUDIO DEL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CONJUNTO MONUMENTAL VISITANTES EN GRUPO

Nivel educativo/ formación



La mayoría de los visitantes en grupo han realizado estudios universitarios (en el 53,54% de los casos), y en un porcentaje del 36,18% son pensionistas, seguidos por los empleados cualificados (30,65%).

Ámbito laboral



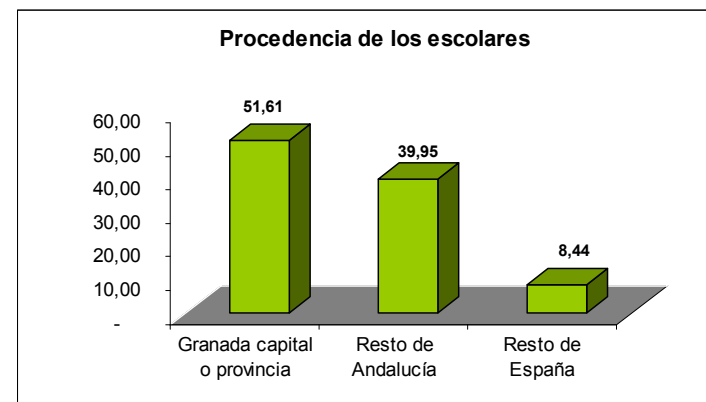
ESTUDIO DEL PERFIL DEL VISITANTE EN EL CONJUNTO MONUMENTAL VISITANTES ESCOLARES

Centros de Enseñanza Homologada	64.761
Programa Educativo "Alhambra y los niños"	31.487
TOTAL	96.248

Durante el año 2011 visitaron el Monumento un total de 96.248 escolares, de los cuales, 31.487 lo hicieron a través del programa educativo "La Alhambra y los Niños".

Respecto a su procedencia, destacan los escolares granadinos (en el 51,61% de los casos), seguidos por los del resto de Andalucía que representan el 39,95%, y finalmente por los del resto de España (el 8,44%).

Huelva y Jaén han sido las capitales con un mayor número de escolares en este programa (a nivel andaluz), mientras que del resto de España ha destacado la Comunidad Valenciana (Elche y Alicante).



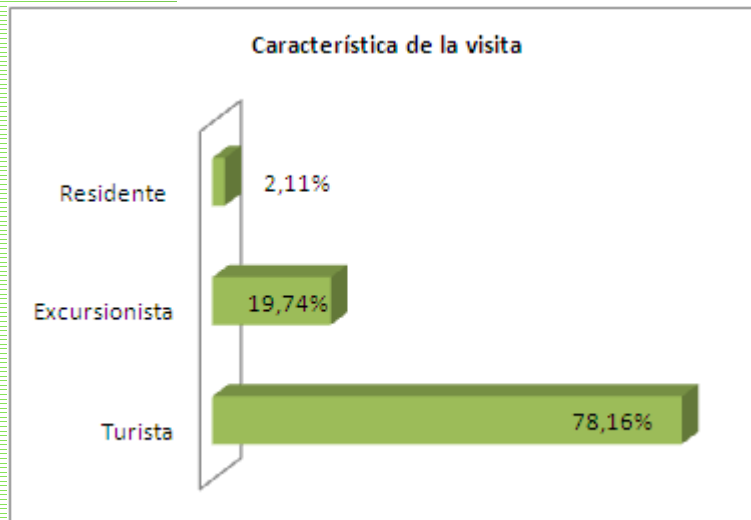
Andalucía	
Huelva	37,5
Jaén	25
Almería	12,5
Sevilla	12,5
Málaga	12,5

Resto de España	
Alicante	33,33
Elche	33,33
Lanzarote	33,33



FORMA DE ORGANIZAR LA VISITA A LA ALHAMBRA SEGÚN TIPOLOGÍA DEL VISITANTE INDIVIDUAL

INDIVIDUALES



TURISTAS	1.182.768
EXCURSIONISTAS	298.679
RESIDENTES	31.859
TOTAL	1.513.306

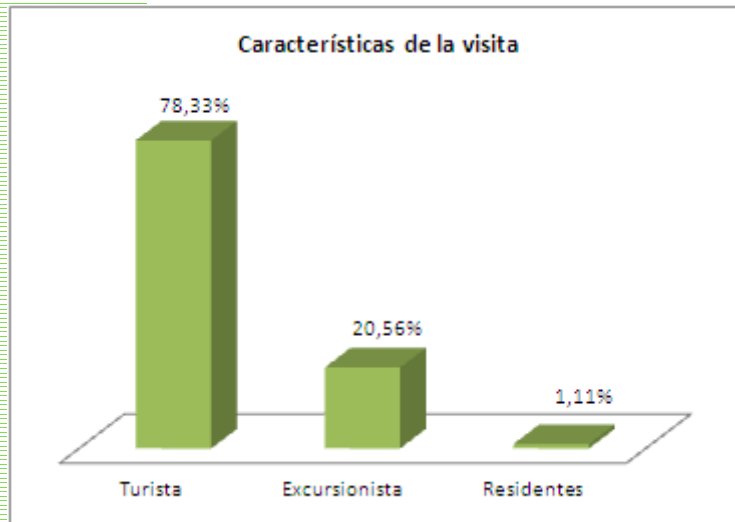
En relación al año 2010, se ha incrementado la pernoctación en la ciudad de los visitantes individuales (+1,83%).

Categorías de visitantes en función de la duración de la estancia en Granada.

* Excursionistas: no pernoctan en Granada. La duración de su visita a la ciudad de La Alhambra es inferior a un día y, posteriormente, regresan o bien a su domicilio o a su lugar de vacaciones, o continúan la ruta turística que tenían establecida. * Turistas: aquellos visitantes que sí pernoctan en la ciudad de Granada, independientemente del número de noches que lo hagan.



FORMA DE ORGANIZAR LA VISITA A LA ALHAMBRA SEGÚN TIPOLOGÍA DEL VISITANTE EN GRUPO



TURISTAS	624.554
EXCURSIONISTAS	163.890
RESIDENTES	8.859
TOTAL	797.303

Respecto a los visitantes en grupo, se han incrementado las pernoctación de visitantes en la ciudad en +1,25% respecto al año 2010.

FORMA DE ORGANIZAR LA VISITA A LA ALHAMBRA SEGÚN TIPOLOGÍA DEL VISITANTE INDIVIDUALES Y GRUPOS

	TOTAL	%
TURISTAS	1.807.322	78,21%
EXCURSIONISTAS	462.569	20,02%
RESIDENTES	40.873	1,77%
TOTAL	2.310.764	100,00%

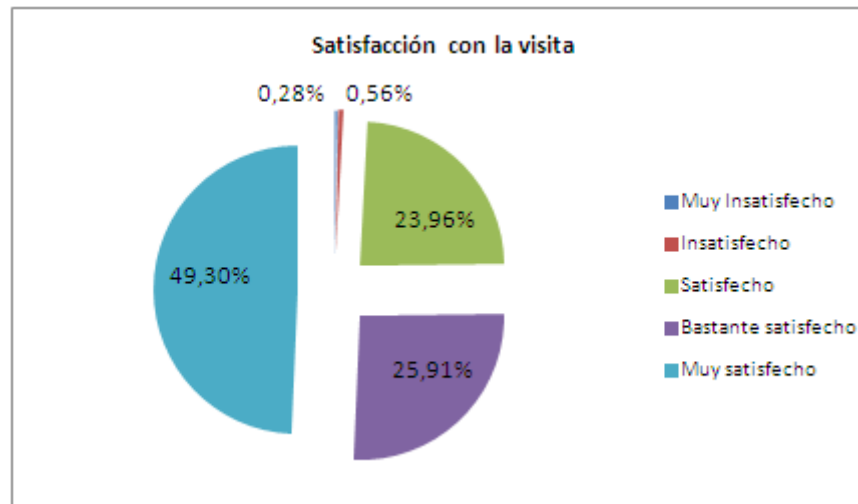
ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE INDIVIDUAL

ASPECTOS MÁS VALORADOS:

- 1º La conservación y mantenimiento del Legado el 62,92% lo consideran muy bueno
- 2º. Los aseos del recinto el 61,75% lo considera muy bueno.
- 3º. Nivel de limpieza: el 61,40% lo considera muy bueno.

ASPECTOS MENOS VALORADOS:

- 1º. Los accesos para discapacitados o personas con movilidad reducida: mejorables en el 6,05% de los casos.
- 2º Volumen de visitantes al recinto: mejorable en el 3,17% de los casos.
- 3º La venta directa de tickets se considera mejorable en el 2,48% de los casos.



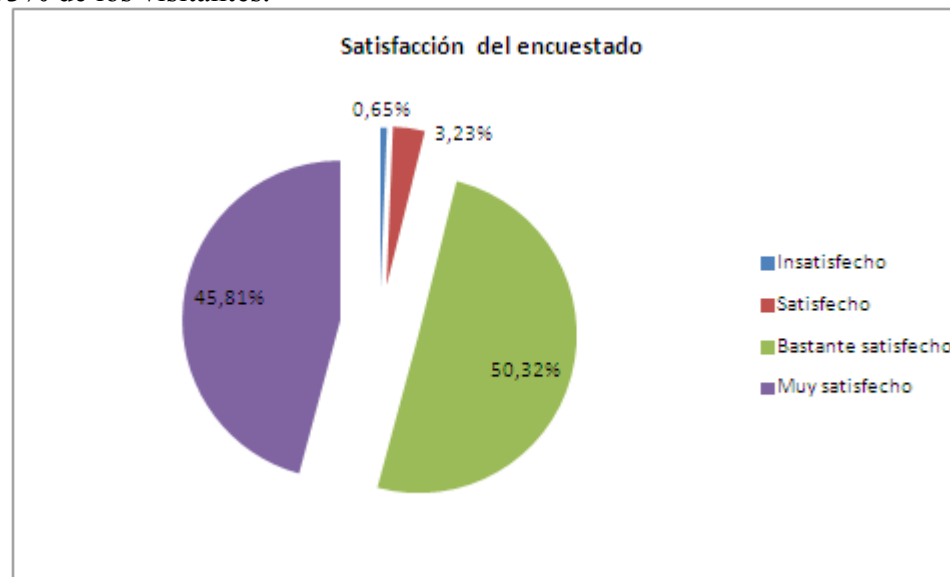
ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN GRUPO

ASPECTOS MÁS VALORADOS:

- 1º. Nivel de limpieza: el 62,50% lo considera muy bueno
- 2º. El horario de apertura : el 62,59% los considera muy buenos
- 3º. Organización del flujo de visitantes en el interior del Monumento: lo consideran muy buenos el 55,33% de los visitantes.

ASPECTOS MENOS VALORADOS:

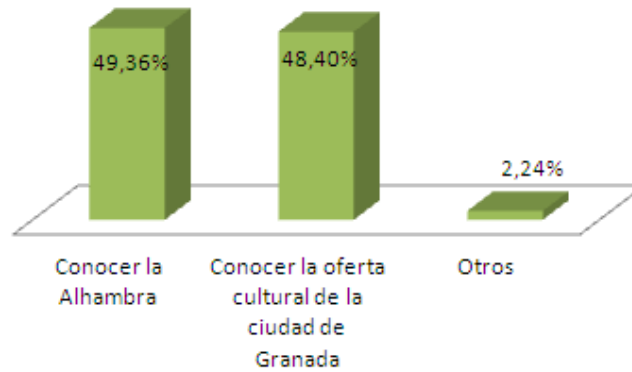
- 1º. Volumen de visitantes al recinto: el 5,80% lo considera mejorable
- 2º. Nivel de ruidos: mejorable para el 2,00%
- 3º. Los itinerarios y señalización del recinto se considera mejorable en el 0,69% de los casos



MOTIVACIÓN DE LA VISITA Y TASA DE RETORNO

INDIVIDUALES

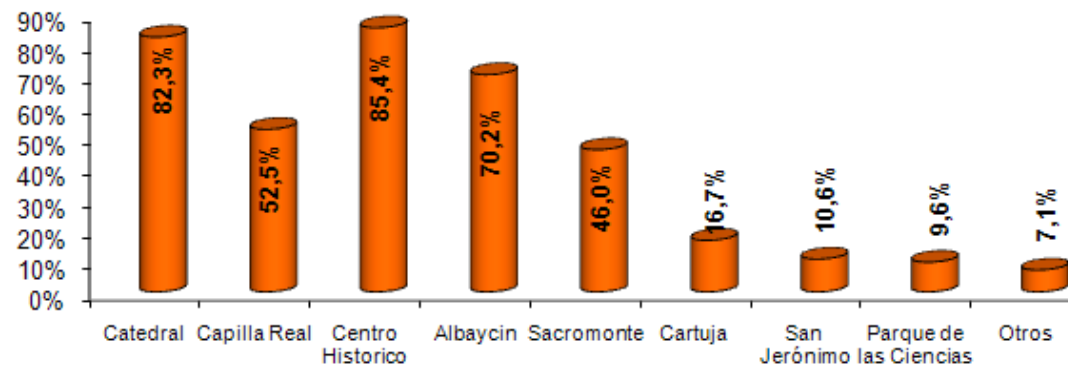
¿Qué motivo le ha traído a visitar Granada?



Espera volver a visitar el Monumento

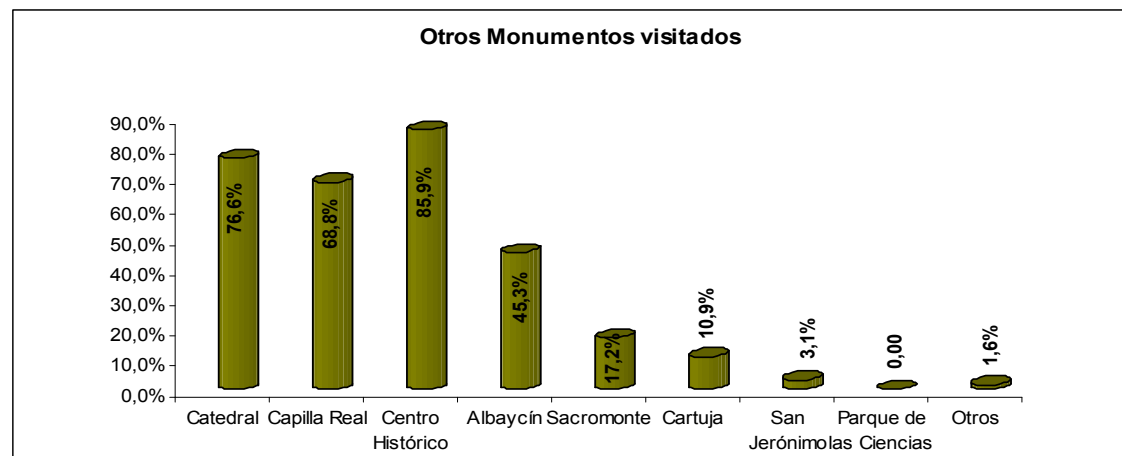


Otros Monumentos que visita de Granada



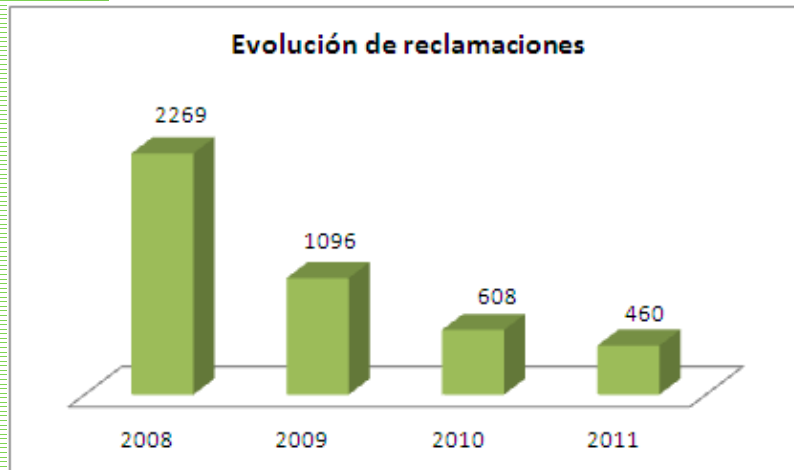
MOTIVACIÓN DE LA VISITA Y TASA DE RETORNO

GRUPOS



COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Reclamaciones



Año	Nº de reclamaciones	Tasa de variación
2010	608	
2011	460	-24,34%

Uno de los aspectos clave en una organización para evaluar el grado de satisfacción de sus clientes es el análisis del número y contenido de las reclamaciones. El Patronato realiza este análisis desde el año 2008, observando su evolución desde ese momento hasta la actualidad. El estudio retrospectivo nos permite hacer una valoración muy positiva de la reputación e imagen de la gestión del Patronato en el ámbito de la visita pública y de la alta consideración que merecen a la ciudadanía aspectos como el grado de conservación y mantenimiento del monumento, la calidad de la visita, etc.

En concreto, durante el año 2011 se han producido 460 reclamaciones, lo que supone un descenso del -24,34% en relación al año anterior.



APLICACIÓN NUEVAS TECNOLOGIAS AL SERVICIO DEL VISITANTE

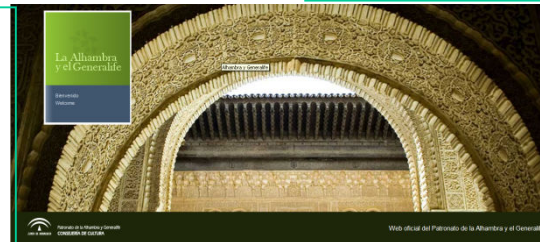
• Web Site Oficial

Número de visitas y su evolución

- Más de 1.067.000 visitas desde su publicación y de 4.788.000 páginas vistas
- 422.000 en el último año.
- Un 40% más de visitas en 2011 respecto a 2010.
- Cerca de 2.000.000 de páginas vistas, un 57,9% mas que en el año 2010.

Gráficas por ubicación

Las visitas provienen de mas de 169 países, en el año 2011

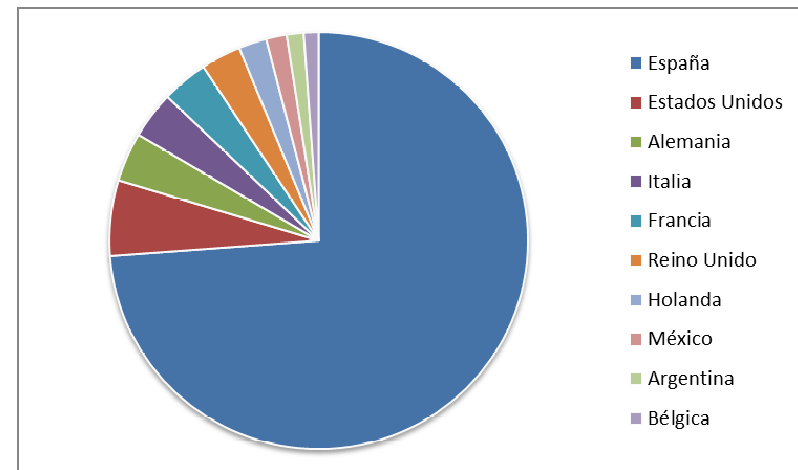


Principales Indicadores total visitas

Tiempo medio en el site

Mas de 14 minutos de promedio , alcanzando mas de los 19 minutos en agosto de 2011

País	% Visitas
España	63,57%
Estados Unidos	5,03%
Alemania	3,27%
Italia	3,14%
Francia	3,08%
Reino Unido	2,67%
Holanda	1,86%
México	1,37%
Argentina	1,13%
Bélgica	0,99%



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA

El mapa muestra los países de procedencia de los visitantes al Portal Web. Las zonas en blanco corresponden a países que no han aportado ningún visitante. La intensidad del color verde es mayor cuanto mayor es el porcentaje de visitas.

APLICACIÓN NUEVAS TECNOLOGIAS AL SERVICIO DEL VISITANTE



Visitas

1

268.245



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA

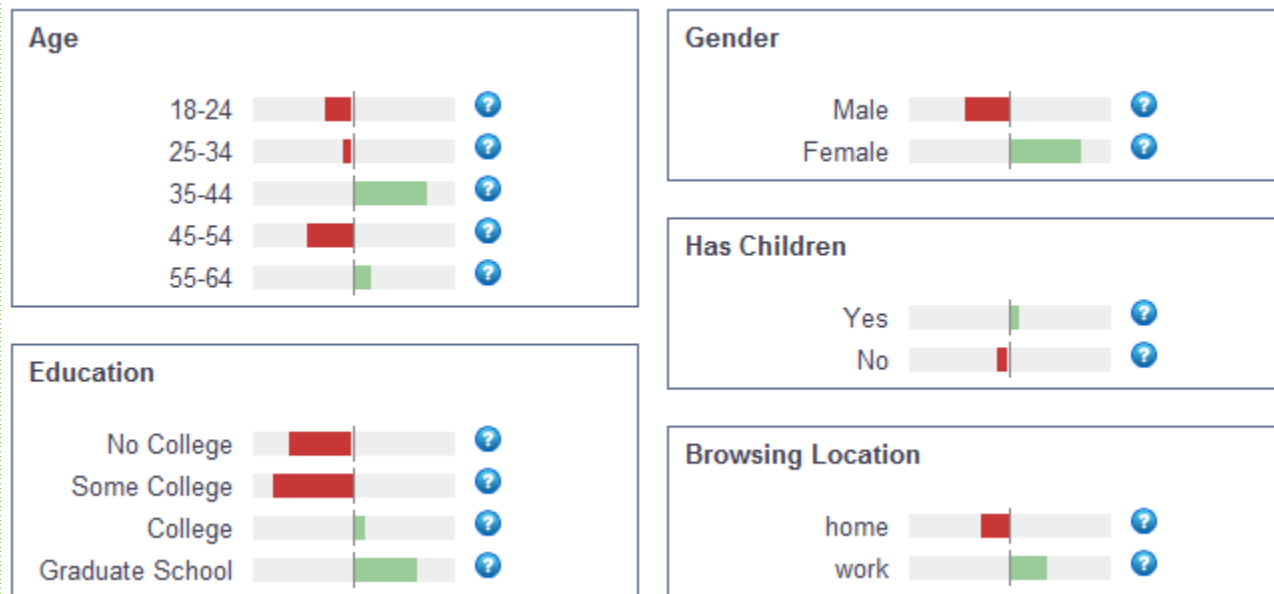
El mapa muestra los países de procedencia de los visitantes al Portal Web. Las zonas en blanco corresponden a países que no han aportado ningún visitante. La intensidad del color verde es mayor cuanto mayor es el porcentaje de visitas.

APLICACIÓN NUEVAS TECNOLOGIAS AL SERVICIO DEL VISITANTE

- Web Site Oficial



Perfil Socio-demográfico



El visitante a nuestra Web mayoritariamente tiene una edad comprendida entre los 35 y 44 años . Predominan también los mayores de 55 años; si bien respecto al año anterior, en la franja de edad entre 18 -24 y 25-34 ha crecido el número de visitantes, acercándose a la media de Internet. Tienen estudios superiores, principalmente mujeres y suelen visitarnos más el trabajo.



APLICACIÓN NUEVAS TECNOLOGIAS AL SERVICIO DEL VISITANTE

Usuarios del Servicio Bluetooth en el Conjunto Monumental



Dos puntos de descarga: Zona de Taquillas y zona Puerta del Vino

- 29,038 visitantes se han descargado la aplicación en su móvil en el período de 1 de enero a 31 de Diciembre de 2011



Patronato de la Alhambra y Generalife
CONSEJERÍA DE CULTURA