

Turismo y medio ambiente en ciudades históricas. De la capacidad de acogida turística a la gestión de los flujos de visitantes

María GARCÍA HERNÁNDEZ

INTRODUCCION

Dentro de las orientaciones sobre política urbana de la Unión Europea ganan fuerza las posiciones que abogan por la consideración ecosistémica de la ciudad. Documentos como *el Libro Verde sobre el Medio Ambiente Urbano* o el informe sobre *Las Ciudades Europeas Sostenibles* señalan la necesidad de incorporar la dimensión ambiental en toda política urbana dentro del marco de lo que se viene denominando *sostenibilidad urbana*. Este concepto se basa por una parte en los principios de la equidad y la eficiencia social y por otra en la salvaguardia de los recursos (naturales, patrimoniales, culturales) y la eficiencia medioambiental. Derivada de estos principios adquiere también importancia la denominada *sostenibilidad turística*. Esta dimensión del desarrollo sostenible es un aspecto muy relevante que tener en cuenta en las viejas ciudades europeas donde los recursos que sustentan la actividad turística, el patrimonio histórico-cultural en su dimensión más monumental, empieza a verse amenazado por la sobreexplotación turística de algunos de sus elementos más destacados (1).

En un contexto general de crecimiento de la demanda turística, las ciudades históricas, en tanto que ecosistemas patrimoniales, se enfrentan al reto de la gestión responsable y sostenible de la actividades relacionadas con el ocio y el turismo. Al igual que ocurre en los espacios naturales, el turismo no es una actividad inocua en la ciudad. De hecho, en los denominados destinos "maduros" la alta afluencia de visitantes empieza a plantear problemas puntuales de saturación turística concentrados espacial y temporalmente (Troitiño, 1998).

Como respuesta a estos problemas se ha intentado instrumentalizar el concepto de *capacidad de acogida turística*, un concepto nacido en y para la gestión de los usos recreativos de espacios naturales protegidos. Sin embargo, en la aplicación del concepto de capacidad de acogida en la realidad urba-

na, a las limitaciones operativas que el desarrollo de este instrumento ya planteó en los espacios naturales abiertos se unen las dificultades que se derivan de la complejidad funcional del propio espacio urbano. No obstante, se trata de un instrumento útil, que sin configurarse como un fin en sí mismo, se puede insertar dentro del marco más amplio de la gestión de la visita pública. Se trata de minimizar los impactos que la afluencia masiva de visitantes tiene sobre el medio ambiente urbano y el patrimonio, no sólo fijando umbrales máximos/óptimos de utilización (capacidad de acogida), sino también dando un paso más y diseñando estrategias de *gestión de los flujos turísticos* que permitan diversificar itinerarios, canalizar los flujos de visitantes y redistribuirlos espacial y temporalmente.

1. EL TURISMO: UNA ACTIVIDAD NO INOCUA EN LAS CIUDADES HISTÓRICAS

Las ciudades históricas se encuentran sumergidas en un contexto general de crecimiento de la demanda turística asociada a los recursos culturales y patrimoniales. El turismo cultural vinculado a las ciudades del arte es uno de los segmentos turísticos sujetos a una mayor tasa de crecimiento anual (Borg *et alii*, 1996). Sin embargo, el turismo no es una actividad inocua; su desarrollo incontrolado y masivo ha tenido importantes repercusiones sobre el medio natural contribuyendo a la degradación paisajística y medio ambiental de extensas zonas del litoral y de algunos de los espacios naturales protegidos más emblemáticos. Al igual que ocurre en estos espacios, en la ciudad, especialmente en aquellas ciudades que se consolidan día a día como destinos turísticos tradicionales y “maduros” la afluencia creciente y masiva de visitantes empieza a plantear problemas puntuales de saturación turística con todos los efectos negativos que éstos llevan aparejados tanto desde el punto de vista de la conservación del patrimonio como desde el punto de vista de la calidad de la experiencia del visitante.

Los enfoques tradicionales en el estudio de los impactos turísticos recogidos por autores como Mathieson and Wall (1982) y Pearce (1989) tipifican los impactos del turismo y hablan de impactos turísticos físicos, económicos y sociales. La investigación sobre los impactos del turismo se centró inicialmente en los impactos económicos al ser éstos más fácilmente cuantificables y estar considerados más positivos para la población local. Y sólo ha sido más recientemente cuando se han empezado a tener en cuenta los impactos físicos y sociales para los cuáles es necesario tomar en consideración aspectos más cualitativos. Éstos han sido a menudo tipificados como impactos no cuantificables y negativos; el precio ecológico y social que hay que pagar por el beneficio económico que genera la actividad turística (Glasson, 1995).

En general, los impactos del turismo resultan de la interacción entre turistas o visitantes y el medio ambiente del espacio anfitrión. Ambas partes tienen un carácter multidimensional. Por una parte, los visitantes de las ciudades históricas presentan características diferentes y por lo tanto inciden de forma heterogénea (generan impactos distintos) sobre la ciudad que visitan. Por otra, el medio ambiente local presenta también diversas dimensiones, así una primera definición de ese medioambiente sólo se focalizaría en el medio natural y construido, pero una visión más holística e integradora también debe incluir la vitalidad social de la ciudad y sus características económicas, funcionales y medioambientales (Brandis y Del Río, 1998). La interacción social entre visitantes y población residente es un componente importante de la experiencia turística. Los impactos económicos son una primera motivación de los participantes en la transacción/interacción del turismo, pero también las ciudades históricas son distintas en cuanto a su tamaño y sus características físicas, lo que determina una mayor o menor aptitud física para la circulación turística y por tanto la existencia de impactos físicos de distinta índole (Glasson, 1995).

Los impactos económicos son los más visibles y quizás los más apreciados; el turismo es una fuente de ingresos para la economía local que genera además puestos de trabajo, pero también tiene costes económicos muy negativos en la medida en que hace un uso intensivo de infraestructuras y atracciones turísticas, y sin embargo, no contribuye más que marginalmente en sus costes de mantenimiento. Pero también porque, a largo plazo, puede desplazar otras funciones urbanas y convertir el centro histórico de la ciudad (multifuncional por definición) en un “monocultivo” turístico. Junto a estos efectos, el turismo también tiene costes sociales relacionados con los cambios que la actividad turística introduce en el sistema de valores de la población local, en comportamientos individuales, relaciones de familia, estilos de vida colectivos, expresiones creativas, o incluso ceremonias tradicionales. Por último los impactos físicos hacen referencia a la erosión y destrucción de los valores urbanos.

Los impactos físicos más evidentes que genera el turismo sobre el patrimonio urbano tienen que ver con la congestión de la circulación peatonal, los problemas de tráfico, el aparcamiento indebido, el ruido, la contaminación atmosférica y visual (proliferación de letreros y reclamos publicitarios “antiestéticos”), la basura y los desperdicios, el pisoteo y deterioro de las zonas verdes, la erosión de la fábrica de los edificios antiguos, la proliferación de edificios nuevos y usos del suelo inadecuados, la insensata rehabilitación de determinados elementos del patrimonio y, en casos extremos, la modificación de la trama urbana.

A nivel físico, pues, el turismo es una actividad que “consume” ciudad y que produce efectos sobre sus condiciones medioambientales, sobre su trama

urbana y sobre su patrimonio edificado. Los turistas "usan" la ciudad: llegan a ella (generalmente en automóvil o autobús), se mueven por sus calles y visitan sus recursos patrimoniales, utilizan ciertas infraestructuras públicas y generan residuos. Son un factor más de consumo de espacio público. Se mueven en determinadas direcciones y sentidos originando flujos de afluencia a algunos monumentos que tienen ritmos espacio-temporales específicos; es decir, se focalizan en espacios de la ciudad muy concretos y en épocas del año precisas. Sus necesidades entran de esta forma en conflicto con las de la población local al invadir las calles principales generando sensación de congestión y masificación.

Todos este amplio conjunto de efectos negativos, llevados al extremo, puede llegar a desbordar la capacidad de asimilación del sistema urbano en todos sus vertientes: se pierde eficiencia económica por saturación del mercado, se ven amenazados los valores culturales y el estilo de vida de la población local y se deteriora progresivamente el patrimonio urbanístico y monumental. De ahí que uno de los mayores retos que se plantean las ciudades frente al turismo sea el encauzar el desarrollo de esta actividad dentro de unos umbrales de sostenibilidad que aseguren la salvaguarda y conservación de todos los recursos culturales y patrimoniales que sustentan la propia actividad actualmente (el ambiente urbano, el patrimonio monumental, las costumbres locales, etc.).

2. LA CAPACIDAD DE ACOGIDA TURÍSTICA: UNA FORMA DE OPERATIVIZAR EL CONCEPTO DE SOSTENIBILIDAD

Los estudios de capacidad de carga o acogida turística constituyen uno de los que se podrían considerar primeros intentos de operativizar el concepto de sostenibilidad en relación con la gestión de la actividad turística en espacios de distinta índole. Ha sido el instrumento utilizado junto con los estudios de impacto ambiental para dar respuesta a los problemas de la afluencia masiva de visitantes en espacios recreativos y para racionalizar el uso abusivo y el deterioro de los recursos que sustentaban esa actividad recreativa. En origen se trata de un concepto que surgió en el ámbito de la gestión de la fauna y que se trasladó al ámbito del turismo por necesidades operativas fundamentalmente relacionadas con la gestión de los flujos de visitantes en espacios naturales protegidos. Desde entonces el tema ha suscitado un gran interés también en el ámbito académico y de la investigación de tal manera que Shelby and Heberlein (1986) cifraban en unas 2.000 las publicaciones existentes sobre el tema sólo hasta mediados de los años ochenta.

La capacidad de acogida, como un elemento de la sostenibilidad implica una gestión del turismo en la cuál los niveles de actividad y desarrollo turís-

tico se mantienen dentro de unos límites asumidos como aceptables por la colectividad interesada. No obstante, y a pesar de su claridad conceptual, ha sido y sigue siendo un instrumento difícil de operativizar y llevar a la práctica; tanto, que en EE.UU., donde se acuñó el término en las décadas de los años sesenta-setenta, muchos han sido los investigadores que constatan el fracaso en las aplicaciones prácticas del concepto. A pesar de ello, el tema vuelve a suscitar interés y a plantearse en la literatura científica en general y en el ámbito de la gestión patrimonial en particular como condición necesaria para la gestión “sostenible” de los recursos turístico-culturales. Si bien, la orientación de la investigación ha ido cambiando. Las primeras aplicaciones del concepto pretendían o estaban orientadas a determinar los niveles intrínsecos y tipos de uso que se podían tolerar en un determinado espacio y los límites más allá de los cuales los recursos podrían destruirse o verse inaceptablemente alterados. Las últimas interpretaciones, sin embargo, tienen en cuenta también los valores y percepciones del fenómeno que tiene los usuarios y los gestores y se considera que la capacidad de carga turística es un concepto de gestión que deriva de unos objetivos explícitos en cuanto al uso de los recursos. En este contexto la imposición de unos límites no es más que una opción que usar para poder conseguir determinados objetivos (Getz, 1983).

De esta manera el énfasis de la investigación ha cambiado de la discusión general a los casos de estudio concretos y el interés central se ha ido desplazando desde la búsqueda de límites numéricos (umbrales de capacidad fijos y estandarizados para cada tipo de actividad turística) hacia el desarrollo de marcos teórico-conceptuales de planificación y gestión de los espacios turísticos que se configuran como herramientas más flexibles y dentro de los cuales se consensuan los niveles de impacto turístico que se está dispuesto a tolerar.

En busca de una definición de la capacidad de acogida turística

Siguiendo a O'Reilly (1986), la capacidad de acogida puede ser definida en su forma más simple como el número máximo de visitantes que puede contener un determinado destino turístico. Sin embargo existen casi tantas definiciones de capacidad de acogida turística como autores han escrito sobre el tema. Desde una perspectiva medioambiental, las primeras definiciones sugerían que la capacidad de acogida era el nivel de uso recreativo de una área que aseguraba el mantenimiento de la calidad medioambiental y la calidad de la experiencia recreativa (Wagar, 1964). Posteriormente y a partir de la aplicación del concepto a destinos turísticos de distinta naturaleza (ya no sólo espacios naturales protegidos), ha habido autores (Butler, 1991, Van der Borg, 1998), para los que la capacidad de acogida turística, viene en parte

definida por la evolución del mercado turístico, sobre todo por el comportamiento de la demanda (los visitantes). Desde esta perspectiva, el concepto de capacidad de acogida está relacionado estrechamente con el ciclo de vida de un destino turístico, considerándose así que los indicadores de la capacidad de carga son los umbrales más allá de los cuales los flujos turísticos declinan porque los propios visitantes empiezan a juzgar sobrepasadas determinadas capacidades del espacio (O'Reilly, 1986).

Por último desde perspectivas basadas en la percepción del fenómeno turístico por parte de la comunidad local, la capacidad de acogida turística se define y perfila como un método de análisis que delimita los impactos indeseables que puede generar el turismo y orienta la toma de decisiones. En este sentido Shelby and Heberlin (1986) definen la capacidad de acogida turística como el nivel de uso más allá del cual los impactos generados por el turismo exceden los niveles aceptables especificados en los estándares evaluativos previamente fijados y consensuados. Esta filosofía subyace en las metodologías denominadas Límites de Cambio Aceptables (LAC) y Gestión del Impacto de los Visitantes (VIM).

Las dimensiones de la capacidad de acogida turística

Sea cual sea el punto de partida que se tome en cuenta para definir el concepto de capacidad de acogida turística, éste lleva siempre implícita la idea de restricción o límite más allá del cual la explotación "turística" de un recurso es insostenible por perjudicial. La naturaleza de ese límite —física, perceptual o económica— hace posible que se puedan contemplar distintas dimensiones a la hora de determinar la capacidad de acogida de un espacio. Se habla así de capacidad de carga física, capacidad de carga ecológica, capacidad de carga social (punto de vista de los visitantes), capacidad de carga antropológica (punto de vista de los residentes), capacidad de carga económica, etc. La denominación y clasificación de estas dimensiones varían de unos autores a otros en función de su formación y del ámbito espacial sobre el que hayan centrado sus análisis. No obstante, en esencia hacen referencia fundamentalmente a los cuatro tipos de factores que inciden en el subsistema turístico: factores físicos (el medio ambiente natural o cultural y las infraestructuras que sustentan la actividad turística), factores económicos (costes y beneficios que se derivan de la explotación turística), factores sociales (respecto a la percepción que visitantes y residentes tienen del fenómeno turístico) y factores políticos (relacionados con las políticas y medidas de gestión).

A nivel urbano, es decir en espacios más diversificados donde la función turística se inserta dentro de una realidad económica compleja, el concepto

de capacidad de acogida viene a considerarse una red en la que se entremezclan muchos elementos (Williams y Gill, 1991). Algunos de ellos se encuadran dentro de lo que denominan dimensiones objetivas y cuantificables, pero otros se han de abordar desde perspectivas más subjetivas y cualitativas. Se habla así de dimensiones de la capacidad de acogida turística (ecológica, física y económica) y de perspectivas o puntos de vista sobre la capacidad de acogida turística, aspectos más cualitativas relacionadas con las interrelaciones población local-visitantes y la acción política y decisiva de los gestores locales. Cada uno de estos elementos varía en el espacio y en el tiempo y puede ser descrito en términos relacionados con la capacidad de sus propios atributos.

- La dimensión ecológica de la capacidad de acogida turística está relacionada con la capacidad del medio ambiente natural para responder al uso turístico (calidad del aire y del agua, contaminación acústica, degradación paisajística...).
- La dimensión física de la capacidad de acogida turística está relacionada con las infraestructuras básicas disponibles (suministro de agua, capacidad del alcantarillado, disponibilidad de aparcamiento, infraestructuras de transporte, capacidad de alojamiento...). Relaciona el impacto de una creciente demanda o aumento del número de visitantes con la capacidad de los equipamientos que les proporcionan los servicios básicos.
- La dimensión económica está relacionada con la capacidad del destino para absorber las funciones turísticas sin molestar o presionar el desarrollo deseable de las actividades locales. A veces el mayor beneficio de la explotación turística (mucho mayor que el de las otras funciones urbanas) desplaza usos del centro hacia localizaciones más periféricas. Además, la capacidad económica también concierne efectos como la estacionalidad del turismo y los efectos que ésto lleva aparejados sobre el mercado laboral y la economía local.
- La perspectiva de la comunidad de residentes es el aspecto social de la capacidad de acogida turística. Está relacionado con la capacidad de un destino para absorber el turismo sin que esta actividad genere efectos negativos para la población local. Conciernen aspectos como los niveles de privacidad, el comportamiento de los visitantes, el nivel de contacto entre la población local y los turistas y la distribución de los beneficios del turismo.
- La perspectiva de los visitantes respecto a la capacidad de acogida incluye todos aquellos factores del área de destino que influyen en la satisfacción de los visitantes. La capacidad del destino para proveer una experiencia de calidad en relación con el incremento del número de visitantes.

- Finalmente la dimensión política. Está relacionada con la capacidad organizativa de un destino para coordinar de forma directa la gestión turística. El turismo es una industria muy fragmentada por lo que la capacidad política de gestión se mide por la capacidad de cooperación entre el sector público y el privado, el nivel de participación de la población residente en el proceso de toma de decisiones así como en el nivel de entendimiento de la composición del actual mercado turístico y sus tendencias. Esto se refleja en la inaptitud o ausencia de políticas adecuadas de gestión del turismo a escala local y en la ausencia de objetivos a largo plazo para regular y controlar el resto de los elementos que intervienen en el proceso (medioambientales, físicos, económicos y sociales).

Para cada una de las dimensiones (y perspectivas) del concepto de capacidad de acogida existe un umbral o capacidad de acogida turística. Por ello algunos autores sostienen que la capacidad de acogida no es un límite absoluto, sino que supone identificar niveles críticos de uso en base a muchos criterios (O'Reilly, 1986; Williams and Gill, 1991 y 1994; Glasson, 1995). La capacidad de acogida global de un destino turístico vendría así definida por la interrelación de las distintas dimensiones del concepto en función de la naturaleza de los recursos y las características del espacio donde se desarrolla la actividad turística, de tal manera que los niveles máximos permitidos para cada tipo de uso recreativo dependieran de las características de cada uno de los subsistemas que componen el sistema turístico (dimensiones sociales, funcionales, económicas, ecológicas, etc...).

Enfoques y propuestas para el estudio de la capacidad de acogida turística

Desde su inserción como herramienta de gestión, la capacidad de acogida turística ha provocado posturas enfrentadas que, al igual que frustran la pretensión de encontrar una definición precisa y completa del concepto, han dado lugar a multitud de enfoques para abordar su estudio y análisis. Getz (1983) identificó ya a principios de los años ochenta al menos seis aproximaciones diferentes que, sin ser mutuamente exclusivas, se venían utilizando a la hora de definir o delimitar la capacidad de acogida turística de un destino: enfoques basados en los límites tangibles de los recursos, enfoques basados en los niveles de satisfacción de los visitantes, enfoques basados en los niveles de tolerancia de la población residente, enfoques que evalúan la tasa excesiva de crecimiento o cambio, la capacidad de acogida turística basada en la evaluación de costes y beneficios y el papel de la capacidad en un enfoque sistémico.

Todos estos enfoques no son excluyente. La mayoría de los autores que se han acercado al estudio de la capacidad de acogida de espacios turísticos toman en consideración, al menos desde sus planteamientos teóricos, varias de las premisas expuestas. El propio Getz abogaba ya en 1983 por la integración del concepto de capacidad de acogida en un modelo sistémico de planificación estratégica para el turismo. No obstante, ha habido también aproximaciones con pretensiones holísticas dentro de las reflexiones de Williams and Gill (1991 y 1994) sobre la gestión correcta del crecimiento turístico, y dentro de otras aportaciones como las denominadas *Tourist Opportunity Spectrum* (propuesta en su primera formulación por Brown *et alii*, 1978 y retomada por Butler and Waldbrook, 1991), *Social Carrying Capacity* propuesta por Heberlein and Shelby (1986), *Limits of Acceptable Change* de Stankey *et alii* (1985) y *Visitor Impact Management* formulada en 1990 por Kuss, Graeffe and Vaske.

En conjunto todos estos enfoques, aunque presentan matices particulares que les diferencia, asientan sus racionamientos sobre cuatro principios generales (Williams and Gill, 1991):

- El turismo, en sus variadas formas, es un agente catalizador de cambio y acarrea potenciales costes y beneficios tanto económicos como sociales y medioambientales.
- Se pueden identificar condiciones óptimas (o al menos deseadas) para el desarrollo turístico; condiciones que una vez superadas se consideran no sostenibles para la población local y/o los visitantes.
- Estas condiciones no son fijas, varían espacial y temporalmente dependiendo de las características físicas y medioambientales de la zona, de la economía local y de las circunstancias políticas y sociales.
- Se pueden y deben establecer estrategias de gestión que permitan controlar los impactos y los cambios que introduce el turismo manteniéndolos dentro de unos parámetros aceptables.

Así pues, desde estos planteamientos, la capacidad de acogida turística deja de ser un objetivo de la gestión en sí mismo, para pasar a ser un instrumento más dentro de un proceso de planificación más amplio. En este contexto, el concepto hace referencia a las condiciones óptimas (relativas a la densidad de uso de cada actividad) que permiten alcanzar las metas y objetivos planteados en las políticas de gestión del desarrollo turístico. Y los indicadores que se utilizan para evaluar los impactos de la actividad turística (y determinar en consecuencia la capacidad de acogida) pueden venir dados en una primera fase en función de las distintas dimensión del fenómeno turístico a que hacen referencia —social, ecológica, económica, política, etc.—; pero después se seleccionan de acuerdo con los objetivos de la gestión del turismo.

Problemas y perspectivas de la capacidad de acogida turística

El repaso de la investigación realizada hasta la fecha pone de manifiesto que la capacidad de acogida turística es un concepto difícil de definir en términos absolutos, pero mucho más difícil de operativizar a la hora de aplicarlo en el estudio de casos. En primer lugar existen dificultades de medición respecto a los aspectos cualitativos que contempla (satisfacción de los visitantes, pérdida de la calidad de la experiencia turística, irritación de los residentes, etc.) Por otra parte, el excepcionalismo de los casos estudiados impide hacer comparaciones que permitan absolutizar muchos de los valores obtenidos de forma que sean universalmente válidos y generalizables.

Otro de los problemas que han ido apareciendo a lo largo del tiempo en las investigaciones está relacionado con el uso del número de visitantes como un factor crítico. Se ha sugerido que cuando el número de turistas se incrementa, automáticamente aumenta la congestión y otros impactos asociados a ella hasta que se alcanza o incluso se excede el umbral crítico de capacidad de acogida del destino. Sin embargo, uso e impacto no están unívocamente relacionados. Un aumento en el uso turístico de una zona no significa que aumente en la misma proporción el impacto que sobre el espacio de acogida tiene ese uso. El incremento del número de visitantes tiene un efecto variable sobre los niveles de satisfacción de los propios visitantes; niveles que dependen de las características del destino turístico y de la situación analizada. De hecho, la densidad de visitantes es relativamente poco importante, o sólo es significativa si se analiza en relación con otras variables (Kuss *et alii*, 1990). Cada destino es único, y hay características relacionadas con los tipos de actividad que realizan los turistas, el tiempo que emplean en realizarlas, el tamaño y composición de los grupos, las expectativas de los visitantes y las propias características de los destino que influyen en las percepciones de crecimiento, satisfacción y otros impactos negativos mucho más que el número absoluto de visitantes.

Todo esto implica que los umbrales que fijan la capacidad de acogida de un determinado destino no son estáticos. Varían a lo largo del tiempo, de un lugar a otro y también en función de los objetivos que se planteen desde los órganos gestores o los responsables políticos. Así, un sencillo aumento en uno de los límites de capacidad (el alojamiento por ejemplo) cambia necesariamente la capacidad de un destino para absorber turistas. De hecho los límites físicos son siempre relativos pues dependen de los esfuerzos económicos (recursos) y tecnológicos que se puedan invertir para modificar el medio y las infraestructuras de acogida (más agua, más carreteras, más plazas de hoteles...). Pero muchos más relativos son los límites perceptuales porque dependen de la actitud social o cultural de todo un colectivo. Se pueden modificar si mejora la gestión de los flujos o si se realizan campañas de promoción e información.

Por último otro aspecto que es preciso señalar en relación con los problemas relacionados con la aplicación del concepto de capacidad de acogida, es que su determinación requiere juicios de valor. No se puede determinar sin tener en cuenta distintas posturas respecto a la sostenibilidad de la actividad turística y al nivel de aceptación de los cambios que ésta lleva implícita. Esos juicios deben provenir siempre del consenso político y ciudadano entre todos los grupos implicados en el turismo de ciudades, regiones o áreas turísticas más amplias. ¿Cuál es el criterio que se utiliza para determinar cuánto es demasiado? Muchas veces no es un criterio objetivo y universalmente válido y es preciso asumir que la mayoría de las decisiones que se han de tomar en relación a las limitaciones de uso (dificiles en muchos casos), son decisiones políticas no absolutas, sino válidas sólo para determinadas situaciones (Johnson, 1996).

3. CIUDADES HISTÓRICAS Y CAPACIDAD DE ACOGIDA TURÍSTICA: LOS RETOS DE LA GESTIÓN DE LOS FLUJOS DE VISITANTES

En el ámbito de la explotación turística del patrimonio la preocupación por la saturación turística, en los sitios donde se produce verdaderamente, es algo relativamente reciente y no del todo consensuado. Existe un gran desencuentro entre los agentes responsables de la gestión de cada uno de los elementos patrimoniales que sustentan la actividad turística por una parte y el ámbito de la política local y determinados agentes privados involucrados en el sector de la actividad turística por otra. Así mientras los primeros, provenientes en su mayoría del ámbito de la cultura, están preocupados sobre todo por la conservación de aquello que tienen la responsabilidad de gestionar, los segundos consideran generalmente que no se explotan adecuadamente los recursos de que se dispone. Por ello sólo en casos muy concretos y de alarmante saturación turística: Oxford, Brujas, Venecia, Altamira, la Alhambra, se han llevado a cabo estrategias de control y gestión de visitantes basadas en estudios de capacidad de acogida.

Por otra parte, como se ha señalado, las dificultades operativas hacen que los estudios de capacidad de acogida sean sumamente complejos. Nos encontramos así ante un concepto muy extensamente estudiado en el ámbito académico y sobre el que existe una gran cantidad de reflexiones teóricas, pero escasamente llevado a la práctica en el ámbito de la gestión patrimonial. La diversidad patrimonial viene además a complicar este panorama. Los recursos turístico-patrimoniales son realidades de muy diversa naturaleza y tamaño y cada caso presenta una problemática relacionada con el turismo totalmente específica. Por tanto el excepcionalismo de cada caso obliga a buscar

soluciones únicas y adaptadas a situaciones particulares cuya transferibilidad puede considerarse limitada.

Hasta la fecha, los estudios de capacidad de acogida turística sólo se han aplicado con éxito desigual en conjuntos patrimoniales muy concretos donde se concentra un gran número de visitantes. Así a nivel urbano, dada la complejidad del objeto de estudio —las ciudades son sistemas abiertos y complejos donde es muy difícil llegar a conocer y controlar todos los parámetros y variables que determinan su capacidad de acogida turística global— los análisis de la capacidad de acogida turística se han limitado a uno de sus aspectos. Es el caso del estudio de Venecia, centrado en la dimensión socio-económica. O bien se ha evolucionado hacia estudios más cualitativos que optan por insertar la capacidad de acogida dentro de un proceso amplio de planificación estratégica urbana donde se determina los umbrales de capacidad a partir del consenso político y ciudadano sobre el grado de aceptabilidad de los impactos del turismo. Es el caso de Oxford en Inglaterra (Glasson *et alii*, 1995).

Por otra parte, a nivel de conjuntos monumentales más monofuncionales (La Alhambra, Versalles,...) la capacidad de acogida se ha tratado de forma muy diversa. La Alhambra, por ejemplo, que ha tomado como punto de referencia para la gestión de la venta de entradas la capacidad de acogida de su espacio más frágil (los Palacios Nazaríes), cuenta ya con análisis al respecto (Trotitiño *et alii*, 1999). Sin embargo, en la mayoría de los casos no se maneja dentro de los parámetros de gestión el concepto de capacidad de acogida turística (no se cuenta con estudios y análisis sobre el tema) aunque se reconozca la existencia de problemas de sobrecarga y masificación turística y se hayan diseñado políticas específicas de control de visitantes.

En general, en el ámbito patrimonial, la capacidad de acogida turística no es más que un instrumento útil para la gestión de determinados espacios: los espacios turísticos saturados o con problemas de masificación. En estos espacios la capacidad de acogida turística está estrechamente vinculada con los aspectos relacionados con la gestión de los flujos de visitantes. De hecho, en los espacios saturados donde el turismo marca las pautas del ritmo diario de uso y afecta a la calidad de recursos por los que compiten también otros usuarios no turistas, los retos de la gestión están relacionados con el manejo de los usuarios, especialmente de los visitantes.

Es por ello que el concepto de capacidad de acogida, entendido en un sentido amplio como proceso de planificación y control del impacto que produce el turismo, se concreta sobre el terreno en forma de medidas de gestión de los flujos de visitantes: fijación de las densidades de uso aceptadas para zonas específicas, redistribución y canalización de los visitantes hacia determinados ejes, señalización, interpretación y puesta en valor del patrimonio, diseño de servicios para los turistas, etc. Y se puede considerar que estas técnicas de

gestión son válidas y aplicables tanto en espacios donde uno de los problemas principales es la masificación y/o saturación como en aquellos otros donde una afluencia de visitantes aún baja o media se pretende distribuir, canalizar y orientar en función de objetivos diversos (por ejemplo para que se utilicen determinados servicios o se visiten elementos patrimoniales no conocidos *a priori*).

A nivel urbano, al igual que ocurre con la capacidad de acogida turística, en la mayoría de los destinos turísticos patrimoniales no existen estrategias ni líneas de actuación específicas de gestión de los flujos de visitantes. Sin embargo, si se suelen adoptar medidas que, directa o indirectamente, se pueden considerar están relacionadas con la gestión de los flujos turísticos. Ejemplos de estos tipos de medidas son: la adopción de estrategias de gestión del tráfico relacionadas con la accesibilidad y la movilidad turística (peatonalización, construcción de aparcamientos turísticos, etc.), la puesta en valor del patrimonio (rehabilitación, restauración e interpretación), el desarrollo de planes de señalización y la creación de centros de acogida de visitantes, la puesta en marcha de sistemas de reserva previa de visita, etc. En general la gestión de los flujos de visitantes persigue cuatro objetivos básicos:

- Proteger los espacios patrimoniales más saturados diversificando el uso turístico del espacio.
- Poner en valor espacios patrimoniales sin uso turístico para alargar la estancia de los visitantes (en las ciudades) y/o descongestionar los puntos problemáticos.
- Crear infraestructuras de acogida para los visitantes y mejorar los servicios que éstos utilizan (información, avituallamiento).
- Y en última instancia mejorar la satisfacción de los visitantes.

Hay autores (Borg, 1995) que proponen dos tipos de líneas básicas de actuación respecto a la gestión de los flujos de visitantes: unas estrategias integradas por medidas “blandas” o de carácter disuasorio que actúan sobre la demanda potencial en su lugar de origen y unas estrategias que se podrían denominar “duras” integradas por medidas, muchas veces restrictivas, que controlan en destino los flujos de visitantes. Estas medidas actúan sobre la demanda real. Pero en función del nivel espacial sobre el que se aplican las medidas de gestión de los flujos de visitantes en los espacios patrimoniales es quizá más interesante diferenciar entre las medidas que regulan la entrada o llegada de visitantes y las medidas que regulan el uso interno del conjunto.

Por una parte, las medidas que tienen como objetivo la regulación de la entrada o llegada de visitantes al conjunto monumental se pueden realizar en destino (control de entrada) o en origen (medidas de promoción o disuasión de la demanda potencial). Las primeras están lógicamente implantadas en espacios patrimoniales más o menos musealizados y/o monofuncionales (museo, catedral o un gran conjunto palaciego, jardines). En estos espacios lo

normal es que se establezca un sistema de restricción y control de la entrada bien sea a todo el conjunto monumental o a una parte del mismo. En cambio las medidas aplicadas en origen están relacionadas con las técnicas de mercado: promoción e información. De hecho, la imagen de un monumento, conjunto patrimonial o ciudad histórica como destino turístico condiciona *a priori* el diseño previo del viaje. Por ello la difusión de información y la conformación de una adecuada imagen turística es uno de los primeros elementos que sirven para gestionar los flujos de visitantes que se quieren o pueden recibir. En el caso de los destinos incipientes la información y la comunicación se configuran como medidas de promoción y atracción de visitantes. En cambio, en el caso de destinos saturados, la información y comunicación se ponen al servicio de la publicidad de las medidas disuasorias adoptadas para controlar la llegada de visitantes (reserva previa asociada a determinadas ventajas, etc.). Un visitante concienciado a través de la información previa sobre las necesidades de restricción de la entrada a determinados hitos monumentales acepta de antemano mejor esas contrariedades de su visita y planifica su desplazamiento en función de ellas.

Por otra parte se puede hablar también de la existencia de toda una serie de medidas orientadas a la regulación del uso turístico interno en destino. Es decir a la gestión interna de los flujos de visitantes. Esta gestión de los flujos de visitantes en destino está relacionada fundamentalmente con estrategias que buscan diversificar la utilización turística del espacio, mayormente focalizada sobre puntos muy concretos. La focalización de la visita turística tiene efectos negativos a dos niveles: por una parte sobre la conservación del patrimonio (lleva a la saturación y masificación de los puntos claves de atracción turística), por otra repercute sobre la economía local ya que en principio se puede pensar que cuanto mayor y más diversificado sea el uso turístico que se hace de una ciudad mayor puede ser el gasto de los visitantes y por tanto mayores los beneficios que se desprenden para la población y los recursos locales. Se trata en última instancia de alargar la estancia del visitante para que pernocte en destinos de abrumadora presencia excursionista como son Avila, Toledo, Aranjuez, El Escorial o Segovia.

En las ciudades la gestión de los flujos de visitantes en destino está estrechamente vinculada con las estrategias de acondicionamiento para la visita pública que buscan diversificar la utilización turística del espacio están relacionadas fundamentalmente con la puesta en valor del patrimonio. La puesta en valor del patrimonio urbano tiene varias dimensiones: una dimensión física que está relacionada con la rehabilitación y restauración de edificios monumentales y residenciales y con el acondicionamiento y mejora del medio ambiente urbano en general; una dimensión que se podría denominar "simbólica" relacionada con los procesos de interpretación del patrimonio (creación y mejora de los productos turísticos culturales que se ofrecen a

nivel urbano, articulación de rutas temáticas, etc.) y por último una dimensión práctica de la gestión de los “productos urbanos turísticos-culturales” (creación de centros de interpretación, desarrollo de un plan de señalización integral, homogeneización de la información distribuida a los visitantes, apertura de monumentos y regulación de horarios, diseño e implementación de bonos de visitas múltiples, etc.).

No obstante, a nivel urbano la gestión de flujos de visitantes no sólo depende de las iniciativas que mejoran y amplían la oferta patrimonial. La diversificación del uso turístico de la ciudad requiere también una correcta canalización de los flujos turísticos peatonales y por tanto se encuentra relacionada con las medidas de control de la accesibilidad y movilidad turística urbana y gestión del tráfico y el aparcamiento.

En destinos turísticos complejos, cuales son las ciudades, es importante tener en cuenta además que la gestión de los flujos de visitantes ha de actuar siempre a dos niveles: por una parte respecto a los problemas derivados del uso general del conjunto y por otra respecto a los problemas de regulación de determinados puntos (casi siempre congestionados y/o problemáticos). En buena medida, el funcionamiento de la gestión de la visita de estos espacios “problemáticos o saturados”, que se configuran como los puntos focales de la atención del visitante, influye y condiciona los ritmos de utilización turística del resto de la ciudad. Se han de adoptar entonces estrategias que, racionalizando el uso de los espacios más saturados, aprovechen la popularidad de estos hitos monumentales y el interés que despiertan en los visitantes para reconducir el resto de la visita turística hacia otros puntos.

Además, debido al carácter transversal de la actividad turística, la gestión de los flujos de visitantes toca muchos aspectos. Está relacionada con el control y la gestión de cada uno de los parámetros claves que articulan la visita turística: el aparcamiento, la venta de entradas, el acondicionamiento urbano, la restauración, el alojamiento..... Por ello cuando la gestión es unitaria se controla más fácilmente la visita. Resulta más sencillo así la gestión en modelos de administración simples en los que se controlan todos los parámetros y esto se da en los siguientes casos: en espacios cerrados y/o acotados, en espacios abiertos pero relativamente pequeños, o en espacios de administración única. *A priori*, las ciudades son los espacios patrimoniales más complejos de gestionar, pero donde ante el crecimiento de la afluencia turística, es urgente diseñar medidas de control que permitan canalizar esa afluencia en función de los propios intereses locales.

CONCLUSION

Ante una realidad difícil de eludir —el turismo aumenta y la presión sobre determinados recursos obliga a regular e incluso limitar su uso— los estudios sobre capacidad de acogida se configuran como un instrumento útil para controlar la creciente masificación turística que se produce en determinados puntos de atracción turística. Aunque han sido muchos los problemas que se han planteado a la hora de determinar la capacidad de acogida de los destinos turísticos, las dificultades prácticas no ponen en entredicho la validez operativa del término. Los estudios de capacidad de acogida turística son una forma de hacer operativo el concepto de desarrollo sostenible al configurarse como medios que ayudan a mejorar las condiciones de la experiencia del visitante, controlar los impactos negativos de la actividad turística o orientar las decisiones que se han de tomar sobre la limitación de uso.

No obstante el concepto de capacidad de acogida turística, entendido en un sentido amplio como proceso de planificación y control del impacto que produce el turismo, se concreta sobre el terreno en forma de medidas de gestión de los flujos de visitantes. De hecho, ambos aspectos están estrechamente vinculados. Una buena gestión de los flujos de visitantes ayuda a proteger los espacios patrimoniales de los daños ocasionados por la frecuentación turística masiva y se configura, junto con la determinación de la capacidad de acogida turística (en los casos en que sea necesario) como uno de los aspectos centrales de la gestión turística en las ciudades históricas.

NOTA

(1) Este tema forma parte de las líneas de trabajo del Grupo de Investigación “Turismo y Ciudades Históricas”, que dirige el profesor D. Miguel Ángel Troitiño Vinuesa. El grupo tiene su sede en el Departamento de Geografía Humana de la Universidad Complutense de Madrid y está integrado por los siguientes miembros: Miguel Ángel Troitiño Vinuesa, Dolores Brandis García, Isabel del Río, Javier Gutiérrez Puebla, Manuel de la Calle Vaquero, María García Hernández, Fernando Martín Gil, Pilar Lobo Montero, Trinidad Cortés Puya, M.^a del Mar Alonso, Carmen Mínguez, Obdulia Monteserín y Aarón Córdoba.

BIBLIOGRAFÍA

- Borg, J. van der (1998): “Tourism management in Venice, or how to deal with success”, en D. Tyler, Y. Guerrier y M. Robertson, *Managing tourism in cities. Policy, Process and Practice*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- Borg, J. van der (1995): “Turismo y ciudades con arte: el caso de Venecia”, *Estudios Turísticos*, n.º 126 (1995), pp 79-90.

- Borg, J. van der, P. Costa y G. Gotti (1996): "Tourism in European heritage cities", *Annals of Tourism Research*, 2, 23 (306-201).
- Brandis, D. e I. Del Río (1998): "La dialéctica turismo y medio ambiente en las ciudades históricas: una propuesta interpretativa", *Ería*, n.º 47 (1998), pp. 229-240.
- Butler, R.W. y L.A. Waldbrook (1991): "A new planning tool: the tourism opportunity spectrum", *Journal of Tourism Studies*, 2, 1, pp. 2-14.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1996): *Ciudades Europeas Sostenibles*, Informe del Grupo de Expertos sobre Medio Ambiente Urbano, DG. XI, Bruselas.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1990): *Libro verde sobre el medio ambiente urbano*, Bruselas, Oficina de Publicaciones Oficiales de la CEE.
- Commission des Communautés Européennes (1997): *La question urbaine: Orientations pour un débat européen*, Bruxelles.
- Getz, A. (1983): "Capacity to absorb tourism. Concepts and Implications for strategic planning", *Annals of Tourism Research*, 10, pp. 239-263.
- Glasson, John, Kerry Godfrey y Brian Goodey (1995): *Towards Visitor Impact Management. Visitor Impacts. Carrying Capacity and Management Responses in Europe's Historic Towns and Cities*. Aldershot (etc.): Avebury.
- Johnson, Peter y Barry Thomas (1996): "Tourism capacity: a critique" in *Sustainable Tourism in Islands and Small States: Issues and Policies*, col. "Island Studies", London: Pinter.
- Kuss, F. R., Graeffe, A. R. y Vasle, J. J. (1990): *Visitor Impact Management: the planning framework*, National Parks and Conservation Association, Washington, D.C.
- Mathieson, A. y G. Wall (1982): *Tourism: economic, physical and social impacts*, Essex: Longman.
- O'Reilly, A. M. (1986): "Tourism carrying capacity: concepts and issues", *Tourism Management*, 7, pp. 254-258.
- Pearce, Douglas (1989): "Analysing the impact of tourist development". *Tourist development*, New York, Longman, pp. 183-243.
- Shelby, B. y Thomas A. Heberlin (1986): *Carrying capacity in recreation settings*, Oregon: Oregon State University Press.
- Stankey, G., D. N. Cole, R. C. Lucas, M. E. Peterson y S. S. Frissell (1985): *The limits of acceptable change (LAC) systems for wilderness planning*, USDA Forest Service General Technical Report INT-176, Intermountain Forest and Range Experiment Station, Ogden, UT.
- Wagar, J. A. (1964): *The Carrying Capacity of Wildlands for Recreation*, Forest Service Monograph 2, Society of American Foresters.
- Williams, P. W. y Gill, A. (1991): *Carrying capacity management in tourism setting: a tourism growth management process (prepared for Alberta Tourism)*. Centre for Tourism Policy and Research, Simon Fraser University, Vancouver, Barnaby.
- Williams, P. W. y Gill, A. (1994): "Tourism carrying capacity management issues" in *Global Tourism: the next decade*, edited by William F. Theobald, Oxford (etc.), Butter worth-Heinemann, pp. 174-187..
- Troitiño Vinuesa, M. A. (1998): "Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas", *Ería*, n.º 47 (1998). Pp. 211-227.
- Troitiño Vinuesa, M. A.; Brandis, D.; Del Río, I.; De la Calle, M. y García, M. (1999): *Estudio previo para la revisión del Plan Especial de la Alhambra y Alijares*. Granada. Patronato de la Alhambra y el Generalife.

RESUMEN

En un contexto general de crecimiento de la demanda turística, las *ciudades históricas*, en tanto que ecosistemas patrimoniales, se enfrentan al reto de la gestión responsable y sostenible de las actividades relacionadas con el ocio y el turismo. La afluencia masiva de visitantes genera ya graves problemas de saturación y masificación turística. Como respuesta a estos problemas se ha intentado instrumentalizar el concepto de *capacidad de acogida turística*, que entendido en un sentido amplio como proceso de control del impacto que produce el turismo está estrechamente vinculado con las estrategias de *gestión de los flujos de visitantes*.

Palabras clave: Turismo. Medio Ambiente. Ciudades históricas. Gestión.

RÉSUMÉ

Dans un contexte général de croissance de la demande touristique, les villes historiques, en tant que écosystèmes patrimoniaux, doivent affronter le défi de la gestion durable des activités liées avec le loisir et le tourisme. L'arrivée massive de visiteurs pose déjà des problèmes de saturation touristique. Comme réponse à ces problèmes, on a essayé de développer le concept de capacité de charge touristique. Ce concept, en tant que processus de contrôle de l'impact touristique, est lié avec les stratégies de gestion des flux de visiteurs.

Mots clé: Tourisme. Environnement. Ville Historique. Gestion.

ABSTRACT

In a general context of increase in the tourist demand, the historical cities have to manage tourist and leisure activities in a durable way. Too many tourists are generating a lot of problems concerning the saturation of heritage sites. It was answered by the concept of tourist carrying capacity. This concept is said as a wide process of control of the tourist impact and is related to tourist flows management strategies.

Keywords: Tourism. Environment. Historical city. Management.