

AFRONTANDO LOS RETOS DEL **OVERTOURISM** EN DESTINOS PATRIMONIALES Y NATURALES A TRAVÉS DE **OPEN/BIG DATA**

resumen



Project co-financed by the European Regional Development Fund

Valencia, Mayo 2019

Promotor



Project co-financed by the European Regional Development Fund

DIRECCIÓN

Área de Competitividad de TURISME COMUNITAT VALENCIANA

EQUIPO REDACTOR

Coordinación

IGNACIO DÍEZ TORRIJOS, ingeniero agrónomo, máster en arquitectura del paisaje, doctor por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Apoyo técnico:

JOSÉ VICENTE SÁNCHEZ CABRERA, geógrafo

Contratista

cercle Territorio, Paisaje y Arquitectura Coop. V.

Textos

Ignacio Díez y José Vicente Sánchez

Maquetación y grafismo

Ignacio Díez

Traducción en la versión en inglés

MOROTE TRADUCCIONES

AGRADECIMIENTOS

Nuestro más sincero agradecimiento a las personas que han participado en las entrevistas, como especialistas en cada uno de los destinos turísticos estudiados. Su contribución ha sido fundamental para este trabajo.

VALENCIA

Jaume Mata. Turisme i Ciutat. València Convention Bureau.

Carole Duserre. Técnico en la Marina de Valencia.

Leire Bilbao. Gerente Fundación Visit Benidorm.

BARCELONA

Xavier Suñol. Director Turismo del Ayuntamiento de Barcelona.

OCCITANIA

Magali FERRAND. Directrice Déléguée. Direction du Tourisme et du Thermalisme/ Site de Montpellier

FLORENCIA

Alessandro Monti. Senior Project Manager. EU Project Manager Fondazione per la Ricerca e l'Innovazione promossa da Università di Firenze.

Andrea Giordani y Carlotta Viviani. Tourist and Economic Promotion Office - City of Florence.

WESTERN GREECE

Lavrentios Vassiliadis. Departamento de Planificación de Estrategia de Turismo. Región de Grecia Occidental

AMSTERDAM

Dr Ko KOENS. Associate Professor_Tourism, Hotel & Facility. Breda university. Coautor en: 'Overtourism'? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions. Edita World Tourism Organization (UNWTO). 2018.

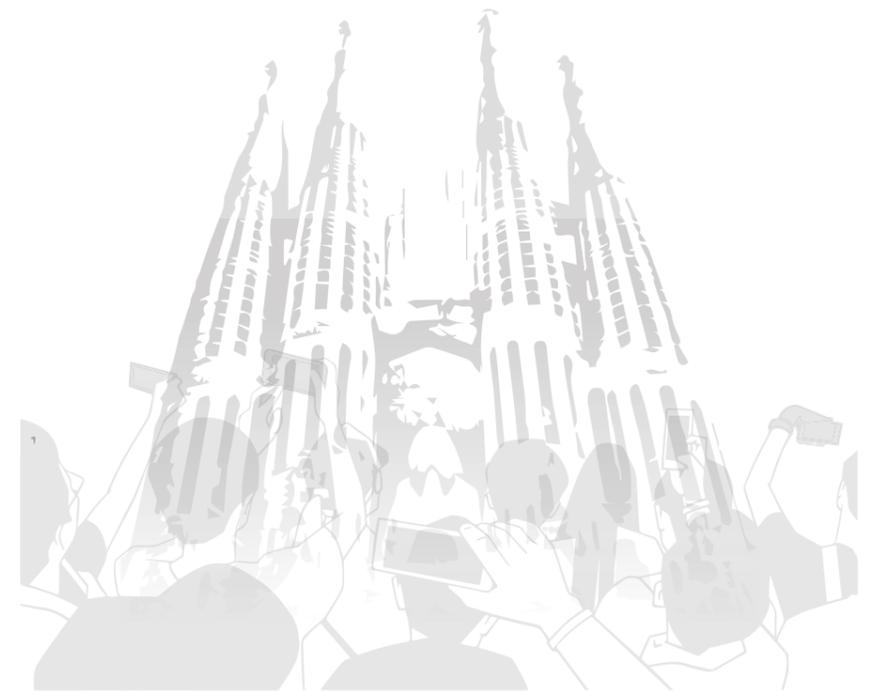
Claartje van Ette

Program manager City in Balance

Daniel van Motman

Asesor experto en gestión de tráfico. Tráfico y espacio público. Municipio de Amsterdam.

También queremos agradecer el asesoramiento científico-técnico para desarrollar el estado del arte a Josep A. Ivars.; Dr. en Geografía. Instituto de Investigaciones Turísticas de la UA y a Ramón Ferri Tormo; Jefe Oficina Ciudad Inteligente en Ayuntamiento de Valenci



01 Introducción

.....

02 Casos de estudio y buenas prácticas

.....

03 Conclusiones
y acciones recomendadas

**AFRONTANDO LOS RETOS DEL OVERTOURISM
EN DESTINOS PATRIMONIALES Y NATURALES
A TRAVÉS DE OPEN/BIG DATA**

Hasta hace poco tiempo el fin último del turismo parecía ir guiado por el "cuanto más mejor". Sin embargo, los síntomas que muestran determinados destinos turísticos están cuestionando el sentido de la actividad turística, es decir, el fin último del fenómeno.

La irrupción de un turismo de masas está alterando el carácter de los lugares en los que irrumpe. La sostenibilidad social y ambiental son dimensiones que afloran con fuerza para guiar una nueva manera de gestionar el turismo y las nuevas tecnologías nos pueden ayudar a conducir el proceso.



DETOURING. Imagen del 'Washington Post' nov. 2018

INTRODUCCIÓN



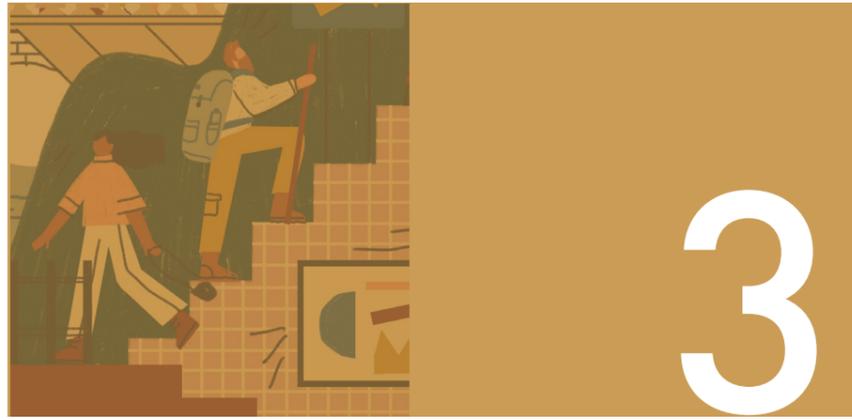
1 1	Herit-data. el papel de TURISME COMUNITAT VALENCIANA (TCV) como socio del proyecto	8
1 2	Objetivos de la investigación	10
1 3	Metodología del estudio	11

CASOS DE ESTUDIO BUENAS PRÁCTICAS



2 1	Comunitat Valenciana. Valencia y Benidorm	22
2 2	Barcelona	22
2 3	Occitania	22
2 4	Florenca	23
2 5	Grecia occidental	23
2 6	Amsterdam	23

CONCLUSIONES Y ACCIONES RECOMENDADAS



3 1	Conclusiones generales	28
	3.1.1.OVERTOURISM COMO PROCESO, LA COMPLEJIDAD DEL LÍMITE & ESCENARIO TENDENCIAL	28
	3.1.2. ESTADO DE DESARROLLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS	29
3 2	Directrices	30
	3.2.1. UTILIDADES DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS	30
	3.2.2. HACIA UN MODELO INTEGRAL DE TRIPLE EJE: TURISMO, URBANISMO Y MOVILIDAD	32
	3.2.3. OVERTOURISM COMO PROCESO	34
	3.2.4. HACIA UN MODELO REGIONAL	36
3 3	Acciones recomendadas	37



INTRODUCCIÓN

1

-
- 1 1** Herit-data. el papel de Turisme Comunitat Valenciana (TCV) como socio del proyecto
 - 1 2** Objetivos de la investigación
 - 1 3** Metodología del estudio
-



1 1 HERIT-DATA. EL PAPEL DE TURISME COMUNITAT VALENCIANA (TCV) COMO SOCIO DEL PROYECTO

Uno de los objetivos de las llamadas políticas de cohesión de la Unión Europea (UE), es el de trabajar por reducir la desigualdad existente entre sus diferentes regiones. En esta línea, el Ejecutivo comunitario promueve distintas acciones para conseguir un espacio europeo más innovador, sostenible e inclusivo. Todas estas actuaciones, entre las que se incluye el instrumento de financiación Interreg Europe, se enmarcan dentro de la agenda de crecimiento y empleo conocida como Estrategia Europea Europa 2020 (periodo 2014-2020), financiada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). Este instrumento de financiación es diferente en cuanto a objetivos, ejecución y fondos, de otros programas de cohesión, caso por ejemplo de la cooperación transnacional y/o transfronteriza. El fin principal de Interreg Europe, es el de apoyar a todo tipo de agentes e instituciones interesadas pertenecientes a las distintas regiones europeas, poniendo en marcha una serie de políticas acciones concretas de desarrollo y de conocimiento, compartiendo experiencias e implantando buenas prácticas cuando éstas sean transferibles.

Los países elegibles para el desarrollar el proyecto, incluye el territorio de los 28 Estados miembros, incluyendo las regiones ultraperiféricas de Noruega y Suiza. Además, las entidades de otros países pueden participar en las distintas convocatorias, siempre que asuman sus propios costes. El enfoque escalar de este tipo de proyectos europeos es regional, de acuerdo con la puesta en común en sus distintos objetivos, problemáticas o intereses. Así por ejemplo, los proyectos MED aglutinan a socios procedentes de países del entorno mediterráneo.

En este contexto, surge el Proyecto Territorial Integrado "HERIT-DATA", en el que Turisme Comunitat Valenciana (en adelante TCV), es uno de los socios participantes. De acuerdo con su ficha técnica (<https://herit-data.interreg-med.eu>), este proyecto tiene como objetivo "reducir el impacto de las actividades humanas relacionadas con el turismo en los ámbitos de la cultura y el

patrimonio". Un proyecto que coincide con la celebración del Año Europeo del Turismo Cultural 2018, impulsado por todas las instituciones de la UE (Comisión Europea, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, además del Comité de las Regiones y el Comité Económico y Social Europeo). Todas ellas han venido organizando distintos eventos para celebrar este año, poniendo en marcha distintas actividades centradas en la protección y puesta en valor del patrimonio cultural (https://europa.eu/cultural-heritage/about_es).

El proyecto "HERIT-DATA", prevé identificar las mejores técnicas y herramientas de planificación sostenible y de gestión responsable del turismo en determinadas regiones y ciudades MED, seleccionando para ello algunas ciudades o regiones con problemas de masificación y que atesoran un elevado patrimonio cultural.

Se pretende visualizar el aprovechamiento en particular de las nuevas tecnologías y de la innovación, mediante el uso de herramientas de gestión, en el contexto de las ciudades inteligentes y el uso del Big Data. Se incluye además, cualquier otra política o medida de carácter social o de gestión urbana, que ayude a mejorar el estado general de las ciudades, incluyendo su parte turística y patrimonial.

El proyecto pretende primero desarrollar, después probar y finalmente transferir, una serie de conocimientos y soluciones, en la línea con los cambios y características del sector turístico en la actualidad. Muchas de las herramientas utilizadas para ello, pasa por entender los rápidos avances tecnológicos en un escenario global y competitivo, en el que las ciudades se embarcan en la compleja carrera por ser los más eficientes e innovadores, gracias al uso de las nuevas plataformas y aplicativos de base tecnológica. El caso más evidente de todo lo expuesto, es la aparición de las conocidas como Smart Cities a nivel general, o el desarrollo de

Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) de forma particular. Todas estas ciudades, recopilan datos de forma masiva, los procesan y buscan soluciones efectivas a determinados problemas, entre ellos la masificación de sus entornos urbanos y de sus principales recursos turísticos.

La misma ficha técnica del proyecto, también indica que deben ser atendidas las recomendaciones dadas por la UE en materia de Gestión Integrada de Zonas Costeras (ICZM), sin olvidar los objetivos de protección cultural, patrimonial y del medio ambiente urbano (Comisión Europea, Quality of Live in European Cities. 2015).

Cualquier resultado de interés que se obtenga derivado de la aplicación de este proyecto europeo, debería contribuir a la correcta difusión y mejora de los procesos, especialmente dirigidos a la toma de decisiones en las ciudades patrimoniales y turísticas, siempre desde una perspectiva holística, multidisciplinar e integradora.

Una vez expuestos estos motivos, TCV ofrece en calidad de socio al proyecto HERIT DATA, un sólido compromiso de trabajo y colaboración. Elabora y presenta el presente estudio de análisis, mediante un completo Estado del Arte de la situación patrimonial de algunas ciudades, testando el nivel de implantación de determinadas herramientas tecnológicas para el análisis y gestión. En este sentido, TCV ha entendido como interesante el análisis de casos de los siguientes destinos: València, Barcelona, Región de Occitana, Florencia y Grecia Occidental (Olimpia). Del mismo modo, se propone como ciudad de análisis y contraste Ámsterdam, todo ello sin obviar cualquier otra experiencia mundial o europea que sea de interés para cumplir con los objetivos del presente trabajo. En definitiva, se trata de dar a conocer distintos trabajos que se están desarrollando en el espacio comunitario MED, y con él la posibilidad de compartir ideas, técnicas y conocimientos, algunos de ellos con cierto recorrido para su intercambio y adaptación en las distintas ciudades y territorios.

KEY WORDS:

Patrimonio cultural, gestión de amenazas creadas por el hombre, gestión de riesgos, turismo, capacidad de carga, monitoreo, patrimonio mundial de la UNESCO, crucero, destino inteligente, decisión sistema de soporte y Big Data.

KEY DELIVERABLES DEL PROYECTO:

- Benchmarking de experiencias de saturación turística.
- Medición de indicadores de capacidad de carga para cada destino seleccionado.
- Aplicación para turistas y visitantes.
- MED estrategia para el destino de cruceros sostenibles hacia el patrimonio cultural.
- Modelo para la gestión del turismo masivo.
- Memorando de entendimiento HERIT-DATA.

Partner Leader: Regione Toscana - Department of Infrastructure & Technology (IT).

Partnership: Fundation for Research and Innovation (IT), Santa Maria Real Foundation of Historical Heritage (ES), City of Dubrovnik development agency (HR), Agency for Sustainable Mediterranean Cities and Territories (FR), Faculty of Science and Technology - New University of Lisbon (PT), Valenciaport Foundation for Research, Promotion and Commercial Studies of the Valencian region (ES), Region Occitanie (FR), Conference of Peripheral Maritime Regions of Europe (FR), Turisme Comunitat Valenciana – Generalitat Valenciana (ES), Region of Western Greece (EL), Centre for Spatial Research (BH).

Más información e intro: <https://herit-data.interreg-med.eu>



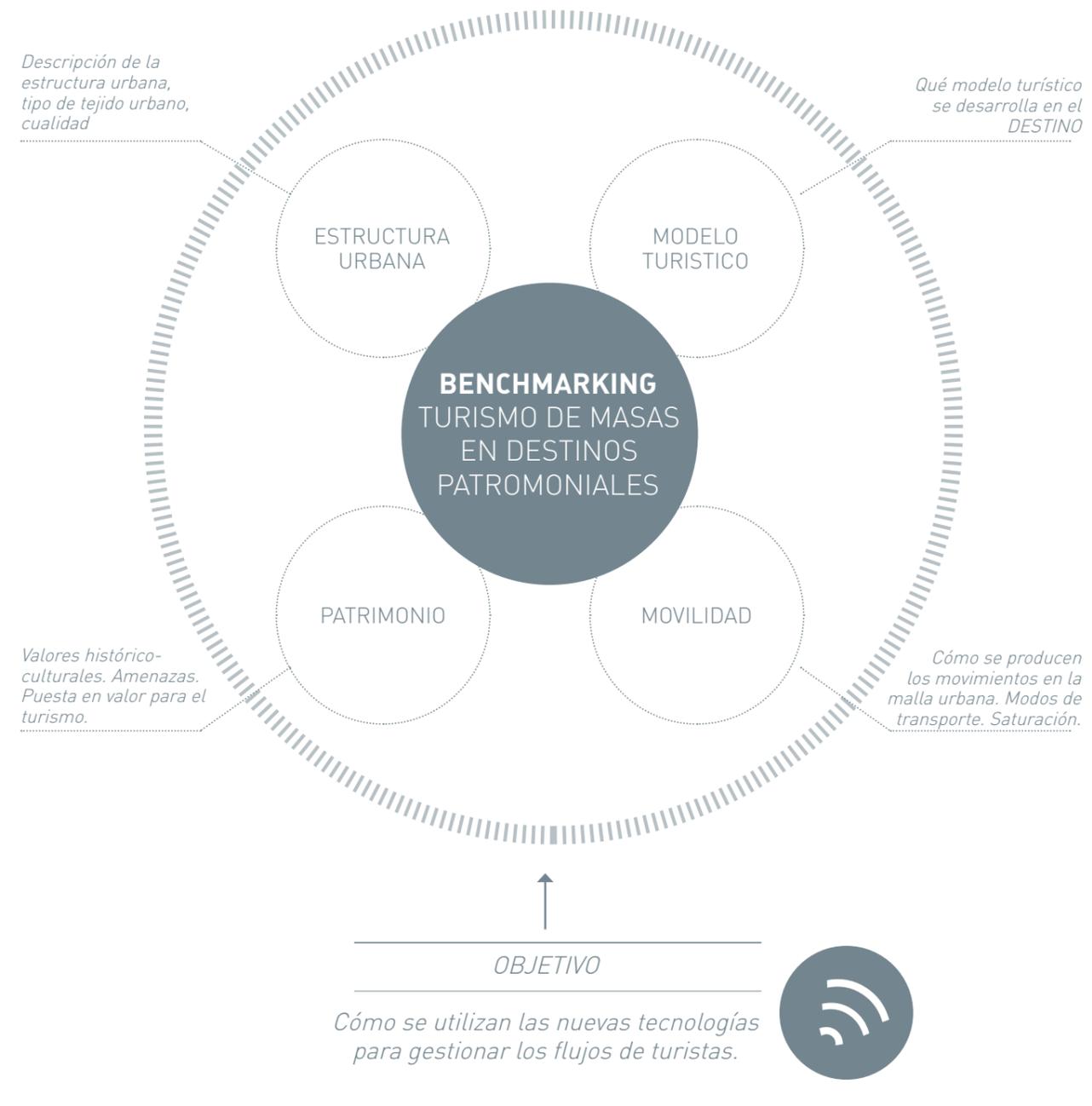


1 2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo principal de esta investigación, es el de elaborar un estudio de benchmarking sobre la gestión que realizan diversos destinos turísticos en relación al turismo de masas, su planificación y líneas de acción; especialmente cuando utilizan las nuevas tecnologías para gestionar los flujos de turistas.

La contribución de TCV en el proyecto HERIT-DATA, pretende cumplir con los siguientes objetivos:

1. Revisar el estado del arte. Cómo se está enfocando la problemática de la saturación turística a nivel global, tendencias y retos en la actualidad
2. Analizar casos de estudio a través de investigación y entrevistas con agentes claves. Para estos casos de estudio se buscan los siguientes objetivos:
 - Identificar las iniciativas puestas en marcha con la finalidad de enfrentar el reto de la saturación turística en materia de urbanismo, movilidad y gestión turística.
 - Investigar el uso de tecnología para la gestión de la saturación turística. Y en caso afirmativo, qué dispositivos, qué datos se recaban, y si es posible qué medidas se han adoptado en base a los datos recogidos. Analizar el uso de Open/Big Data para esa finalidad.
 - Recopilar buenas prácticas que se estén implementando.
3. A partir del estudio realizado se definen acciones recomendadas para la gestión de la saturación turística a través de las nuevas tecnologías.



1 | 3 METODOLOGÍA DE ESTUDIO

El desarrollo de los trabajos se realiza desde un enfoque metodológico progresivo y secuencial, en aras de garantizar la calidad y consistencia de los resultados que se persiguen:

1. Elaborando de un completo informe inicial denominado "Estado del Arte". En el que se identifican las principales tendencias generales de la problemática que se aborda (presente bloque o volumen).
2. Análisis de la información disponible relativa al estado general de la masificación de las ciudades sujetas a estudio, así como de sus principales recursos. Del mismo modo, se identificarán aquellos métodos o herramientas de análisis y gestión, relacionados con el manejo de las

nuevas tecnologías y el Big Data, haciendo especial hincapié en aquellas que busquen determinadas soluciones a los problemas planteados.

3. Elaboración de un cuestionario con la intención de recabar información de primera mano con los agentes que ejercen funciones de planificación y ordenación turística del destino, así como de recursos turísticos más reseñables.
4. Identificación de los informantes clave (agentes) de cada destino, estableciendo contacto con ellos, para que mediante entrevistas (bien en persona o bien virtualmente), aporten la información disponible.

5. Elaboración de un informe final con los resultados obtenidos, verificando la información, ampliándola si fuera el caso.

Para ello, se identifican los instrumentos de ordenación y planificación urbana o turística que sean considerados como mejores prácticas, prospectando las iniciativas exitosas en la gestión del turismo de masas. Del mismo modo, se tomará en consideración aquellas acciones o experiencias que estén produciendo resultados no deseados o inesperados. Será especialmente interesante, cuando las soluciones o métodos de trabajo identificados, se puedan apoyar en el manejo de nuevas tecnologías, captando, procesando y en definitiva usando grandes cantidades de información.





CASOS DE ESTUDIO BUENAS PRÁCTICAS

2

2 | 1 Comunitat Valenciana

2 | 2 Barcelona

2 | 3 Occitania

2 | 4 Florencia

2 | 5 Grecia occidental

2 | 6 Amsterdam



El proyecto "HERIT-DATA", prevé identificar las mejores técnicas y herramientas de planificación sostenible y de gestión responsable del turismo en determinadas regiones y ciudades MED, seleccionando para ello algunas ciudades o regiones con problemas de masificación y que atesoran un elevado patrimonio cultural. Se pretende visualizar el aprovechamiento en particular de las nuevas tecnologías y de la innovación, mediante el uso de herramientas de gestión, en el contexto de las ciudades inteligentes y el uso del Big Data. Se incluye además, cualquier otra política o medida de carácter social o de gestión urbana, que ayude a mejorar el estado general de las ciudades, incluyendo su parte turística y patrimonial.

En el presente apartado se ha pretendido compendiar el resultado de comparar 6 destinos turísticos repartidos por Europa. Los CASOS DE ESTUDIO son:

- Valencia.
- Barcelona.
- Occitania.
- Florencia.
- Grecia occidental. Olimpia.
- Amsterdam.

En el análisis de estos 6 destinos turísticos distinguimos dos tipos:

1. Ciudad patrimonial. El análisis de estos lugares tiene una escala urbana y pone el foco en los espacios de mayor carga patrimonial, que son los que sufren mayor congestión debido al turismo. Las ciudades seleccionadas son Valencia, Barcelona, Florencia y Amsterdam.

2. Recurso turístico de interés patrimonial. En Occitania se han seleccionado el Pont du Gard y el Valle del río Hérault. En Grecia Occidental se ha escogido el enclave de Ancient Olympia.

Junto con el análisis en profundidad de estos 6 destinos turísticos, en el presente estudio se reúnen experiencias internacionales en el ámbito europeo que nos permiten obtener una imagen más completa del fenómeno del "Overtourism" y su gestión a través de las nuevas tecnologías open/big data.



Venecia

Se calcula que unas 30 millones de personas visitan Venecia cada año y que una quinta parte de ellas pasan al menos una noche en el centro histórico de la ciudad, mientras la población local abandona la ciudad por la presión directa o indirecta del turismo. 58.000 personas viven actualmente en Venecia, una cantidad parecida a la que habitaba en la ciudad italiana tras la gran peste de 1438. Las cifras muestran la dimensión de la diáspora veneciana: en 1951 había 175.000 residentes; en 2017, menos de 54.000. Es decir, alrededor de 120.000 personas han dejado la ciudad en las últimas cinco décadas, según el "Corriere della Sera". En la actualidad, 2,6 ciudadanos abandonan Venecia cada día, unos 1.500 al año. Una nueva ley presupuestaria aprobada por el Ayuntamiento, incluye un nuevo impuesto por el cual habrá que pagar por acceder a este lugar. El cobro por el viaje de día dependerá de la época del año. Este impuesto oscilará entre 2.50 y 10 euros por persona. Sin embargo, habrá excepciones para estudiantes, personas que viajen brevemente a Venecia por motivos de trabajo o negocios y residentes regionales.

Ávila

El proyecto europeo interreg Smart Heritage City (SHCITY) aborda el innovador reto de crear una herramienta única de código abierto para gestionar centros urbanos históricos y facilitar el trabajo a las autoridades competentes en la toma de decisiones. El sistema de gestión SHCity se demostrará y validará en la ciudad de Ávila (España), por ser Patrimonio Mundial de la Unesco y participar en la iniciativa Smart Patrimonio.



La ciudad recibe cada año la visita de unos 400.000 turistas. Este destino turístico de ciudad patrimonial ya cuenta con más de 226 detectores capaces de evaluar 1.000 parámetros diferentes en museos y monumentos para protegerlos. El proyecto tiene un presupuesto de 1.194.333 euros, financiado en un 75% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.



Mapa de los sensores y equipos de SHCity instalados en el centro histórico de Ávila.



TURISMO & BIG DATA

La hipercompetitividad, los cambios en la demanda turística y los desafíos relacionados con la degradación ambiental e impactos sociales y culturales de los destinos turísticos, exigen sistemas de información ágiles que permitan detectar incluso predecir tendencias, y que generen respuestas más eficientes en todas las dimensiones de la sostenibilidad. Un mayor conocimiento del turista permitirá una mayor satisfacción de éste, fundamental para la competitividad del destino, a la vez que facilita un mayor rendimiento para la comunidad local que podrá tomar mejores decisiones. Estas nuevas fuentes suponen un claro avance sobre el conocimiento limitado preexistente de la realidad de la actividad. Granularidad, observación de comportamientos reales, muestras amplias, diversidad de datos y formas de presentación de los mismos, potencialidad para la gestión en tiempo real y capacidad predictiva, son algunas de las prestaciones más destacadas que permiten la creación de conocimiento con gran potencial para la innovaciones disruptivas y como pilar para **avanzar en la sostenibilidad de los destinos**.

(Calle,2017).



Turismo de Portugal, en colaboración con NOVA SBE (Universidad) y NOS (Telecom Company) diseñaron un proyecto piloto, que utiliza datos móviles, datos AirBnB y rastreador de redes sociales para estudiar la presión del turismo en Lisboa y Porto. El proyecto pretendía medir y monitorear los flujos turísticos y la presencia en el espacio y tiempo mediante el uso de tráfico de telecomunicaciones (datos CDR), redes sociales uso (Facebook, Twitter, Instagram) datos de AirBnB y llegadas a los aeropuertos.

Se pretendía comprender mejor el fenómeno turístico, su comportamiento en la ciudad, es decir, la duración de la estancia, las rutas más frecuentes y los recursos turísticos más apreciados. Una segunda fase del proyecto es diseñar recomendaciones de actuación y acciones concretas a tomar por parte de las autoridades en materia de turismo para abordar los problemas identificados.

Fuente: Turismo de Portugal (2018).

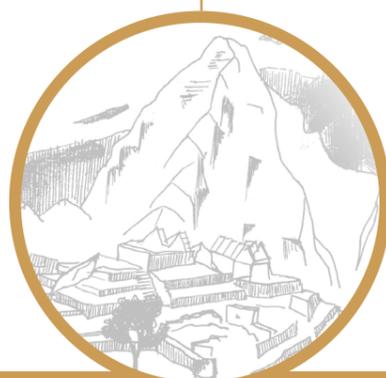




RETO ACTUAL Y DE FUTURO

Hasta hace pocos años el fin último del turismo parecía ir guiado por el "cuanto más mejor". Ahora bien, los síntomas que muestran determinados destinos turísticos están cuestionando el sentido de la actividad turística, es decir, el fin último del fenómeno. La irrupción de un turismo de masas está alterando el carácter de los lugares en los que irrumpe. La sostenibilidad social y ambiental son dimensiones que afloran con fuerza para guiar una nueva manera de gestionar el turismo y las nuevas tecnologías nos pueden ayudar a conducir el proceso.

En esta línea de tiempo se recogen datos, noticias, listas de destinos turísticos saturados que muestran la actualidad del problema que enfrentan los entornos urbanos de carácter patrimonial.



2017

Enero 2017

Barcelona presenta la ley para frenar el turismo

La administración local da el visto bueno a la nueva legislación destinada a frenar el turismo. La ley limita la construcción de hoteles y deja de emitir licencias para nuevos alquileres de alojamiento turístico.

30.000.000 visitantes

40.000.000 usuarios del Prat

130.000 plazas de alojamiento reglado

24% incremento del alquiler en 4 años

Línea del tiempo elaborada a partir: <https://www.telegraph.co.uk/travel/news/timeline-action-against-overtourism/>

2017

Machu Pichu recibió 1,4 millones de visitas

2017

Reikiavik

El número de viajeros aéreos internacionales se ha disparado; Las visitas entre 2016 y 2017 crecieron un 25 por ciento, hasta los 2,2 millones.



Julio 2017

Manifestaciones contra el turismo en **Barcelona**

3 millones de pasajeros llegan anualmente a la ciudad condal. Se pretende realojar la zona de llegada de cruceros.



Junio de 2017

Venecia planea prohibir nuevos hoteles

La concejalía de planificación urbana de Venecia, presenta un plan que se describe como esencial "para la protección de la ciudad". Evitará que se abran nuevos alojamientos de vacaciones en el centro histórico.

Machu Picchu restringe a los visitantes

Cualquier persona que viaje a la ciudadela en la cima de la montaña andina necesitará un ticket para la mañana (de 6 am a mediodía) o la tarde (de mediodía a 5:30 pm). Cualquier persona que desee quedarse en el sitio por más tiempo que la sesión asignada, tendrá que comprar un ticket para ambos segmentos de tiempo.

Agosto 2017

Turistas y cruceros se alejan de Dubrovnik

Dubrovnik anuncia un plan de dos años para reducir drásticamente el número de visitantes permitidos en su antiguo centro, en un esfuerzo por evitar el hacinamiento en ruinas.

2017

Cinque Terre Riomaggiore, Manarola, Corniglia, Vernazza y Monterosso cuentan con 4000 habitantes y reciben 2,4 millones de visitantes anuales.



Octubre 2017

Mallorca duplica impuesto turístico. Baleares anuncia planes para duplicar su impuesto turístico durante la temporada alta en un esfuerzo por hacer frente al hacinamiento. El archipiélago ha experimentado un enorme aumento en las llegadas desde el extranjero, lo que ha llevado a solicitar medidas para proteger a la región del crecimiento descontrolado y el daño ambiental.

Amsterdam prohíbe las tiendas dirigidas a los turistas. Amsterdam anuncia la prohibición de cualquier tienda nueva dirigida a turistas como lugares para alquilar bicicletas, tiendas de souvenirs u otras.

Abril 2018

Venecia reflexiona sobre la carga de visitantes. El alcalde Luigi Brugnaro propone cobrar a los visitantes que ingresan a la ciudad flotante. *“La solución es obvia: aquellos que viven, trabajan o tienen un lugar para dormir en la ciudad pueden entrar, los demás deben mantenerse alejados”.*

Primera protesta de **Ibiza** contra el turismo. Más de 500 personas salen a las calles para protestar contra el impacto del turismo urbano en Ibiza.

Venecia introduce medidas de control de multitudes sin precedentes para separar a los turistas de los locales.

Gran cantidad de turistas por residente: en algunos días, el centro de Venecia recibe a 60.000 visitantes, mientras que su población es de solo 55.000.

Octubre de 2018

- LISTA THE TRAVELER OVERTOURISM
- Mallorca
- AMSTERDAM**
- Boracay
- Angkor Wat
- Machu Picchu
- Iceland
- Santorini
- Bali
- Dubrovnik
- BARCELONA**
- Venice

“Para disfrutar de la visita necesitas condiciones que facilitan la contemplación. Todo lo que sea acumular personas en un mismo lugar es insostenible. La masificación solo trae deterioro. De todas maneras, el problema de los museos del siglo XXI no es que vaya mucha gente a los museos, prefiero que los museos mueran de éxito a verlos vacíos” Alicia Castillo, presidenta del Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS). Fte: El País. ENE 2019

- Enero 2019**
- LISTA DIARIO INDEPENDENT OVERTOURISM
- Ubud, Bali
- Maya Bay, Thailand
- Uluru, Northern Territory
- Venice, Italy
- BARCELONA, SPAIN**
- Santorini, Greece
- Rome, Italy
- Tuscany, Italy
- Iceland
- The Hamptons, New York



2018

Noviembre 2017

Cruceros desviados del centro de **Venecia**. Después de años de debate entre venecianos y la industria turística, el gobierno anuncia que se prohibirá a los cruceros navegar próximos a la Plaza de San Marcos.

Enero de 2018

- LISTA CNN OVERTOURISM
- Venecia
- BARCELONA**
- Santorini
- Dubrovnik
- Cinque Terre
- Taj Mahal
- Machu Picchu

Mayo 2018

Venecia prohíbe nuevos establecimientos de comida rápida. Venecia hace otro intento de reducir el impacto del turismo masivo al prohibir que los establecimientos de comida para llevar se abran en la ciudad.

Noviembre de 2018

- LISTA DIARIO WASHINGTON POST OVERTOURISM
- VENICE
- VERONA
- MACHU PICCHU
- CHOQUEQUIRAO
- BARCELONA**
- REYKJAVIK
- BAFFIN ISLAND
- CAMINO DE SANTIAGO
- ST. CUTHBERT'S WAY
- DUBROVNIK
- ROVINJ
- AMSTERDAM**
- LJUBLJANA
- ROME
- TURIN
- CINQUE TERRE
- PORTO VENERE





ESTRATEGIAS PARA MITIGAR LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL TURISMO DE MASAS

En noviembre de 2018 se edita el informe titulado "La integración de la sostenibilidad en las políticas de turismo en las principales ciudades europeas" (González et al., 2018). En este documento se recogen las principales estrategias para abordar la problemática de la gestión del turismo de masas. Las nuevas tecnologías pueden suponer una herramienta para implementar estas estrategias desde diversos frentes como el monitoreo, la comunicación, la gobernanza o la gestión diaria del fenómeno turístico. Las estrategias propuestas en el informe promovido por Eco-Union y el Ayuntamiento de Barcelona son las siguientes:

GESTIONAR LA CONGESTIÓN Y LA GENTRIFICACIÓN

- Promover estrategias de turismo metropolitanas integrales para difundir a los turistas en áreas geográficas más amplias.
- Integrar la planificación de los usos del suelo en las políticas de turismo como instrumentos regulatorios para evitar la especialización excesiva y la congestión en espacios urbanos concretos.
- Desarrollo de planes urbanos especiales de movilidad para las áreas turísticas para evitar la saturación alrededor de las principales áreas de atracción mediante la peatonalización y la administración de los estacionamientos de automóviles y autocares.
- Implementación de la regulación de los alojamientos de corta duración on-line y prevenir el alojamiento ilegal.
- Promover vivienda social para personas con salarios bajos y medios, especialmente en los distritos del centro de la ciudad.

AUMENTAR EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Análisis de la huella ecológica de la ciudad y evaluación de la capacidad de carga para medir impactos ambientales relacionados con las emisiones de carbono, uso de agua y energía, generación de residuos, entre otros.
- Implementación de observatorios de turismo para recolectar, monitorear y compartir los impactos del turismo a nivel municipal y metropolitano. Los datos deben difundirse en plataformas abiertas para investigadores, industria turística y organizaciones civiles.
- Formación en capacitación técnica y desarrollo de talleres con diferentes tipos de agentes involucrados para definir estrategias de sostenibilidad.

GARANTIZAR EL RETORNO SOCIAL EN EL DESTINO

- Apoyar las prácticas de contratación pública sostenible (SPP) mediante la introducción de criterios verdes y sociales al acceder a contrataciones públicas u obtención de licencias de turismo / alojamiento.
- Implementación y uso de impuestos turísticos para mejorar la calidad del destino y mantener los servicios ecosistémicos en lugar de reinvertir en promoción turística.
- Promover certificaciones verdes o sociales a nivel de industria turística y destino.
- Difundir prácticas sostenibles, empresas y productos en el destino.
- Aumentar el apoyo (financiero y técnico) al emprendimiento sostenible y empresas responsables.

PROMOVER LA GOBERNABILIDAD INCLUSIVA Y LA GESTIÓN TRANSVERSAL

- Garantizar la participación inclusiva de los interesados para colaborar con las organizaciones civiles en la planificación del turismo.
- Mejorar la gestión turística integrada y transversal para desarrollar políticas más integrales relacionadas con el planeamiento urbanístico.

REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES Y CONSUMO DE RECURSOS.

- Desarrollar planes de movilidad sectorial para turistas en sectores específicos, lugares y temporadas.
- Promover la oferta de proveedores de bienes locales para reducir la huella de carbono y fomentar empleos locales en alimentación y artesanía.
- Asegurar planes de prevención y reciclaje de residuos, prohibir el uso de plásticos de un solo uso y realizar campañas educativas.

Con el objeto de que el turismo sea aceptado por las comunidades locales y los agentes interesados de la sociedad civil, éste debería contribuir positivamente al desarrollo sostenible de las ciudades de Europa.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA MEJORAR LA INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL CON LAS POLÍTICAS DE TURISMO URBANO.

- La evaluación integral de la sostenibilidad es el primer paso para comprender el impacto real del turismo en el destino. Esto debe realizarse en colaboración con expertos externos o instituciones científicas para garantizar un análisis objetivo.
- El monitoreo y la transparencia son esenciales para recopilar conocimientos, alimentar el debate público e informar correctamente a los responsables políticos de la sostenibilidad urbana. El acceso a la información y su conocimiento permite involucrar a los agentes sociales, ambientales y económicos
- Se necesita una coherencia política y una coordinación transversal entre las diferentes políticas urbanas, involucrando a todos los departamentos de la ciudad, reforzando la gestión de destinos más allá de la promoción económica y la comercialización, porque el turismo sostenible es un tema transversal.
- Mitigación y prevención de impactos ambientales y sociales negativos integrando diferentes políticas, estrategias y prácticas relacionadas con la gestión de recursos naturales y objetivos de equidad social.

- La regulación del mercado turístico y el acceso a los recursos urbanos es fundamental para reducir la saturación de los espacios públicos y garantizar un acceso equitativo a (y la preservación de) los bienes públicos (espacios públicos, suelo, vivienda, agua, energía, alimentos, etc.). Existe un amplio margen de mejora en temas como la fiscalidad urbana y ambiental.
- Las aspiraciones de crecimiento del turismo cuantitativo deben ser redefinidas bajo una perspectiva de sostenibilidad. Aumentar el turismo de visitantes en destinos sobreexplotados aumentarán aún más los conflictos ambientales y sociales, poniendo en peligro la calidad de los destinos y la habitabilidad de las ciudades.
- Los patrones de transporte y movilidad deben adaptarse para reducir las emisiones de carbono relacionadas con las aerolíneas de bajo costo, los automóviles y cruceros. Las autoridades de transporte nacionales y locales deben tomar medidas para combatir el cambio climático. Las estrategias de movilidad sostenible son un aspecto clave para reducir el turismo masivo en las ciudades y preservar el medio ambiente. La política de accesibilidad (líneas aéreas y cruceros) debe redefinirse de acuerdo con los objetivos climáticos.
- La regulación del mercado de la vivienda y la economía del intercambio es otro tema clave donde una combinación de políticas regulatorias y legales a nivel local, nacional y europeo debe garantizar el acceso a la vivienda para residentes permanentes.





RETOS COMPARTIDOS PARA MITIGAR LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL TURISMO DE MASAS EN CIUDADES DE VALOR PATRIMONIAL

En 2018 se ha publicado el estudio denominado: "Overtourism: impacto y posibles respuestas políticas", documento de investigación solicitado por la Comisión de Transportes y Turismo del Parlamento Europeo (TRAN) (Peeters et al., 2018). Este estudio aborda el complejo fenómeno del "overtourism" en la UE. Al centrarse en un conjunto de casos de estudio, aporta información sobre indicadores de turismo de masas, analiza enfoques de gestión implementados en diferentes destinos y evalúa las respuestas desde la política. Si bien no se pueden crear indicadores comunes por la complejidad de factores de cada situación, este estudio científico nos permite ilustrar de manera cualitativa los retos que asumen diferentes ciudades a las seleccionadas para el presente trabajo de Benchmarking.

Según la investigación realizada para el Parlamento Europeo los impactos más frecuentes son la congestión de las infraestructuras (de transporte) y de los enclaves turísticos, la contaminación y los problemas relacionados con los residuos. Por otro lado, los impactos económicos negativos del turismo de masas fueron los que menos se mencionaron. Las medidas más frecuentes (pero no necesariamente las más apropiadas / efectivas) son aquellas relacionadas con la limitación del número de personas en puntos de acceso (al distribuirlas a otras áreas), asegurarse de que los visitantes respeten las normas y regulaciones, y mejorar la capacidad del destino para tratar con un mayor número de personas (al aumentar las capacidades, la eficiencia de las infraestructuras, las instalaciones y los servicios). En los destinos costeros y de las islas, se aplica una amplia gama de medidas, que reflejan la amplia gama de impactos a los que se enfrentan estos destinos.



LISBOA, PORTUGAL

Para evitar que los impactos negativos de la "gentrificación" se requieran políticas públicas de vivienda y turismo más efectivas y un mejor diálogo con los movimientos sociales urbanos. Se precisa innovación en el diseño de procesos de regeneración urbana y políticas para prevenir el desalojo y la expulsión de los vecinos y tomar medidas e iniciativas concretas para garantizar el "derecho a la vivienda" en lugar de "gentrificación liderada por el turismo".

CINQUE TERRE, ITALIA

Por el momento, no es realista predecir un número decreciente de visitantes en Cinque Terre. Por lo tanto, la discusión sobre la saturación turística probablemente se mantendrá centrada en cómo gestionar de manera más eficaz el aumento de los flujos turísticos y cómo comunicarse mejor con los visitantes. Un escenario de "no acción", podría llevar a largo plazo a un deterioro irreversible con un colapso social y ambiental.



MALLORCA, ESPAÑA

La saturación turística y las protestas resultantes son un problema grave para las autoridades locales. Los movimientos sociales locales están protestando y señalando que el turismo está destruyendo el tejido social y económico de Palma de Mallorca. Es probable que estas protestas continúen y se fortalezcan en el futuro. El Pla d'Equilibri Ambiental i Turístic 2017-2020 está proponiendo medidas para desarrollar un sostenible para la isla.

VENECIA, ITALIA

Italia está tomando medidas activas para promover partes menos conocidas de Italia. La propia ciudad ha puesto en marcha una gran cantidad de acciones entre las que se incluyen: administración de grupos, creación de una nueva plataforma para adquirir los diversos servicios de la ciudad, coordinación de los aterrizajes, diversificación de los puntos de llegada de los autobuses privados, cambios en el transporte público, regulación de instalaciones turísticas, aumento del control policial, dispositivos habilitados para teléfonos inteligentes para el uso personal de visitantes, acuerdos con proveedores de telefonía móvil, pósters y tótems de información, etc...



Se esperaba que las cifras de llegadas en Malta superasen los 2,5 millones en 2018. Con el turismo contribuyendo alrededor del 27% del PIB, la industria seguirá siendo una de las principales fuentes de ingresos para el país. Como efecto de las acciones de la fundación de La Valeta 2018 y la intensa cooperación entre Air Malta y la Autoridad de Turismo de Malta, se espera que los números de llegadas aumenten aún más, lo que aumentará la presión sobre la capital, La Valeta.

VALLETTA, MALTA

BUCAREST, RUMANIA

Las pernoctaciones crecieron un 50% en los últimos 4 años y no hay evidencia de que el crecimiento se detenga a corto plazo. Esto podría empeorar la situación en términos de impactos relacionados con la saturación turística, deteriorando aún más la condición ambiental y la congestión de la ciudad. Las autoridades locales deberán adoptar un enfoque más estratégico para abordar los problemas de turismo general, a fin de preservar el medio ambiente, aliviar la congestión de la ciudad y gestionar eficazmente el impacto del aumento de los flujos turísticos.



La falta de gobernanza del turismo y la cooperación estratégica entre las autoridades locales y nacionales podrían poner en riesgo el futuro del destino. Se necesita la implementación de políticas efectivas dirigidas a administrar y regular el aumento de los flujos turísticos, a fin de aliviar las consecuencias negativas del turismo en la comunidad local. Eso es necesario para preservar la imagen del destino, evitar el deterioro y salvaguardar el atractivo turístico futuro de la isla.

SANTORINI, GRECIA

AYIA NAPA, CHIPRE

Las proyecciones muestran que para 2030, Ayia Napa crecerá a 1 millón de llegadas de turistas por año, de las cuales se espera que el 75% sean turistas internacionales. Eso significaría un aumento de alrededor de 350.000 visitantes en comparación con las llegadas en 2017. Los impactos derivados de la saturación turística están incrementando la concienciación entre los agentes interesados en cómo esos problemas dañan la imagen del destino, el medio ambiente y el tejido social.



De acuerdo al estudio “Overtourism: impacto y posibles respuestas políticas”, documento de investigación solicitado por la Comisión de Transportes y Turismo del Parlamento Europeo (TRAN) (Peeters et al., 2018), se concluye que Florencia, Ámsterdam y Barcelona se encuentran en un nivel que muestra síntomas de “overtourism” y la Comunidad Valenciana como región presenta indicadores que marcan una tendencia al “overtourism”.

Este estudio aporta una serie de conclusiones que son relevantes para el presente trabajo. De este modo se detectaron los principales retos a abordar:

I. Existe una grave falta de datos fiables y detallados que dificulta la identificación efectiva del estado de overtourism de un destino o el riesgo de overtourism para un destino.

II. Aunque el número de destinos en situación de overtourism es generalmente bajo, los efectos del overtourism son potencialmente graves, en un grado que hace que las ciudades pierdan su función principal como espacio residencial.

III. Muchas autoridades gestionan sus destinos en función de un paradigma de crecimiento, valoran el crecimiento del número de visitantes y no pueden identificar y mitigar los estados de overtourism.

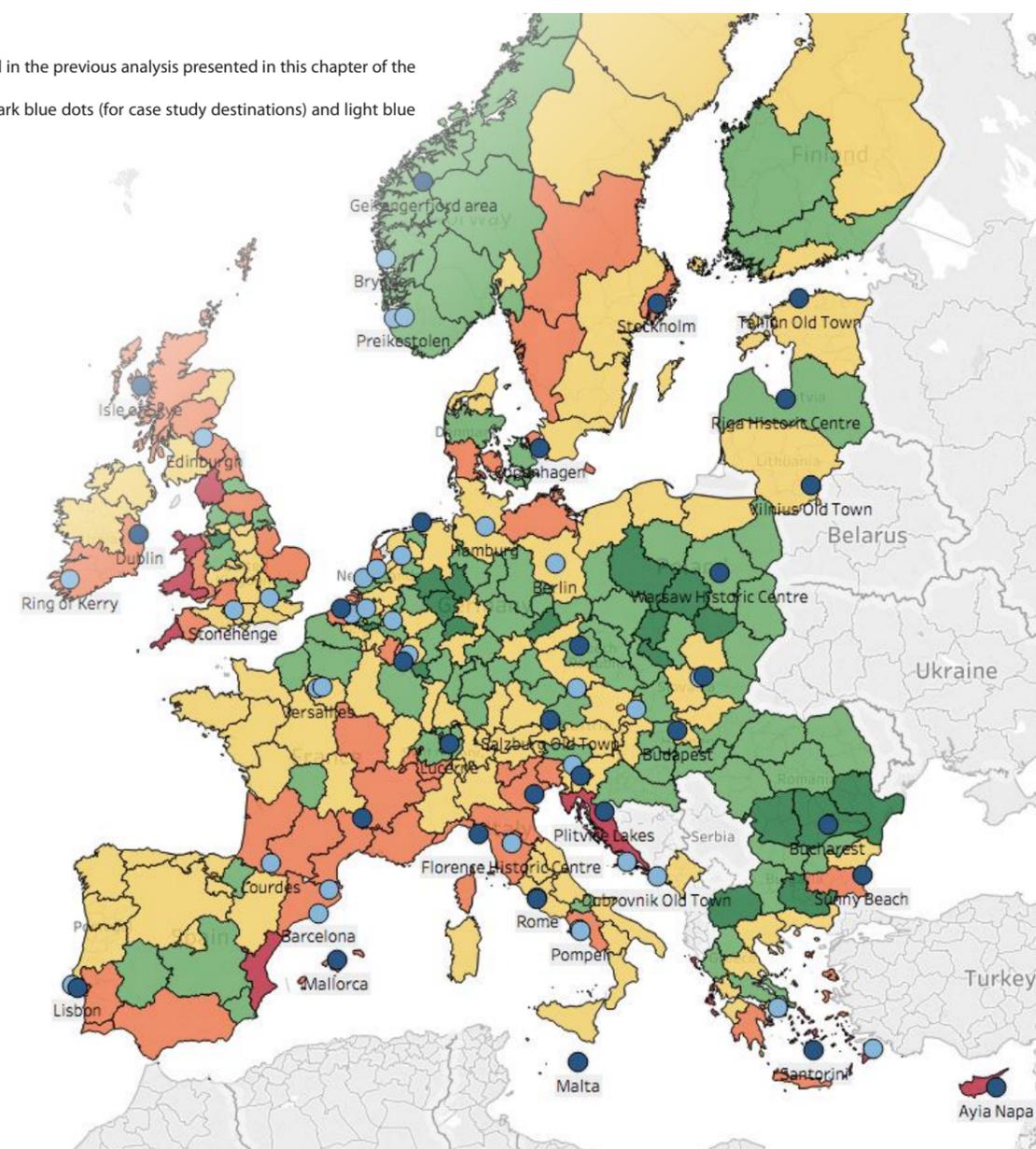
IV. El rol de las TIC, las redes sociales y las plataformas peer-to-peer a menudo se identifican como una de las principales causas del overtourism, ya que aceleran el crecimiento y la concentración temporal y geográfica de los flujos y volúmenes turísticos en ciertos lugares.

Average of the 5th percentile of the nine significant indicators and location of the destinations in state of overtourism from the initial gross list of destinations



Source: elaboration of this study based on all data used as outlined in the previous analysis presented in this chapter of the study

Note: The destinations in a state of overtourism are indicated by dark blue dots (for case study destinations) and light blue (other overtourism destinations).



Por lo tanto, de acuerdo al estudio desarrollado los miembros del Parlamento Europeo pueden considerar las siguientes recomendaciones para la acción:

- **Promover el monitoreo del turismo y la identificación de sus métodos y procedimientos de evaluación.** Dichos métodos deben incluir no solo medidas de volumen y densidad / intensidad del turismo, sino también medidas relacionadas con la recopilación de datos sobre el número de turistas y visitantes de un día, Airbnb y otras nuevas formas de alojamiento y sistemas de transporte.
- **Promover la inclusión de estadísticas adicionales sobre overtourism en el actual sistema de monitoreo de estadísticas de turismo de Eurostat.** Es deseable aumentar el nivel de detalle dentro de los indicadores económicos, como los ingresos por turismo. Además, el alcance de las estadísticas de turismo debería ampliarse de las pernoctaciones a la contabilidad de visitantes diarios. Los indicadores importantes que se deben incluir son noches de alojamiento, días de visitas, duración de estancia, capacidad e ingresos de todos los visitantes especificados no solo para el alojamiento turístico convencional y recursos, sino también para el alojamiento tipo Airbnb, el uso del modo de transporte incluye la proporción de llegadas de transporte aéreo y los flujos / llegadas de turismo de cruceros.
- **Fomentar el reequilibrio de un 'paradigma de crecimiento' con un 'paradigma de desarrollo regional'**, donde la medida del éxito no solo se centre en las medidas de llegada de visitantes, sino en el valor que dicha presencia aporta a un destino.
- **Las estrategias de gestión turística de los destinos deberían centrarse más bien en la gestión del volumen (crecimiento) del turismo en lugar de solo en la distribución de visitantes en el espacio y el tiempo.** Las políticas de destino deben apuntar a un mejor monitoreo de los indicadores de desempeño comúnmente acordados. Los destinos también deben identificar y promover buenas prácticas, y mejorar la legislación nacional y regional para abordar los fenómenos de overtourism.
- **Fomentar el desarrollo de un conjunto de políticas de la UE destinadas a aliviar la vulnerabilidad de los destinos "costeros e insulares" y "recursos patrimoniales" en comparación con la atención general que se presta a las zonas urbanas.** Estas políticas de la UE deben basarse en estudios que evalúen el overtourism en este tipo de destinos basándose en la capacidad de carga ambiental y la forma de gobernar un volumen importante de visitantes. Un problema que causa el overtourism es la fuerte competencia entre destinos que fortalece el paradigma de crecimiento en la mayoría de los destinos. Por lo tanto, se recomienda alguna forma de cooperación que ayude a distribuir visitantes dentro de la capacidad de carga de estos destinos.
- **Apoyar una evaluación exhaustiva del papel de las redes sociales, las plataformas digitales, etc... para provocar el overtourism.** Hay indicios (confirmados también por el análisis de este estudio) de que conduce a la concentración de los flujos turísticos, pero se necesitan más investigaciones para comprender mejor estas interrelaciones. Esto es necesario para gobernar mejor las plataformas de la economía compartida, con respecto a sus efectos en los flujos turísticos (concentración en ciertas ubicaciones; disminución de la duración de la estancia), competencia y evasión fiscal.
- **Estimular la identificación de acciones en varios niveles que van más allá del supuesto de que el overtourism está directamente relacionado con la estacionalidad, y que la descentralización, la difusión de visitantes y las políticas de descongestión proporcionarán las soluciones.** Estas medidas pueden reubicar el problema en otra área, pero no resuelven el problema subyacente de un número de llegadas de turistas en constante crecimiento por encima de la capacidad de carga de los destinos.
- **Enfatizar la necesidad de desarrollar políticas económicas**, en forma de impuestos o incentivos por medio de mejorar los beneficios económicos para los residentes, específicamente aquellos que no están directamente involucrados en la economía del turismo.
- **Abogar por la creación de un Grupo de trabajo europeo** sobre el turismo excesivo para monitorear los destinos en riesgo y para informar anualmente sobre las tendencias, con recomendaciones de intervenciones específicas a nivel macro.
- **Alentar a los gobiernos nacionales a implementar regulaciones que restrinjan el otorgar licencias de vivienda para uso turístico en áreas congestionadas.**
- **Proponer la creación de juntas ejecutivas en Organizaciones de Gestión de Destino**, para incluir a asociaciones de representantes de residentes, entidades vecinales y organizaciones de base, y permitirles contribuir de manera proactiva a los foros de toma de decisiones de políticas, especialmente enfocados en la planificación y gestión de destinos turísticos.



2 1 COMUNITAT VALENCIANA

La **Comunitat Valenciana y Valencia** en concreto han iniciado la senda de la implementación de las nuevas tecnologías para el gobierno del fenómeno turístico.

La **RED DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES (red DTI) DE LA COMUNITAT VALENCIANA** está dando sus frutos con experiencias de interés, como el caso de los trabajos que se están llevando a cabo en diferentes municipios de la región valenciana como el caso de **Benidorm** en el que se están monitoreando los espacios de mayor afluencia y la información se comparte entre agentes públicos y privados.

Valencia impulsa la gobernanza del destino bajo la premisa de **Smart City a través de la Oficina de Ciudad Inteligente**. Esta iniciativa fue galardonada con el premio EnerTIC2016 como Mejor proyecto 2016, Mejor Proyecto Smartcities y Smart e-government.

Dentro del proyecto de Valencia Smart City se ha desarrollado una App **AppValencia** que cuenta con diversas funciones para mejorar la experiencia del destino turístico y el funcionamiento de la ciudad.

En la actualidad, en el **Puerto de Valencia**, se desarrolla una experiencia de gran interés basada en la filosofía del “placemaking” en la que se monitorea la afluencia de público al espacio portuario para implementar mecanismos de gestión.

En 2019, el **Ayuntamiento de Valencia** en colaboración con una empresa de telefonía móvil, ha llevado a cabo una experiencia de monitoreo para conocer los flujos dentro del municipio de Valencia de residentes y no residentes en el periodo de febrero y marzo. Este intervalo de tiempo coincide con las fiestas locales de **LAS FALLAS**, declaradas Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO en 2016 y reconocidas como fiestas de interés turístico internacional. Los resultados estarán disponibles en el tercer trimestre de 2019.

2 2 BARCELONA

Se están testando puntualmente en **Espacios de Gran Afluencia (EGA)** elementos de monitorización para conocer flujos de visitantes y diversas métricas con el objetivo de mejorar la gestión en estos espacios.

En **Ciutat Vella** se han realizado recuentos puntuales y en playas se han utilizado drones para reconocimiento visual. La Rambla es un espacio crítico y se pretende abordar de manera integral mejorando también los espacios urbanos.

Existe un equipo técnico en el Ayuntamiento de Barcelona que a través de open-data y big-data, se dedica a inspeccionar las irregularidades del alojamiento turístico. Del mismo modo existen experiencias de uso de los datos de utilización de tarjetas de crédito para delimitar áreas comerciales.

En la **Sagrada Familia** se ha realizado un proyecto piloto. Una experiencia de éxito en la que se está evaluando los efectos de la Directiva Europea de protección de datos. Interesa la trazabilidad para conocer comportamientos, pero es necesario conocer los límites.

Hay acuerdo con el proveedor de telefonía para suministrar los datos de telefonía móvil. Se está haciendo un análisis de datos importante por el Centro de Supercomputación de Cataluña sin embargo, se encuentra en un estado muy preliminar.

Experiencia del Turó de Rovira. Existen dispositivos de recuento de gente utilizando cámaras 3D que analizan volúmenes sin referencia de imagen para distinguir mejor los individuos a nivel cenital. Se mantiene la privacidad. Tiene control de llegada y salida y permite tener “real time data”. Una vez se pasa el aforo máximo, se controla y se pueden gestionar servicios como la limpieza o la seguridad. En cualquier caso, todavía no está calculada la capacidad de carga.

2 3 OCCITANIA

Para los dos recursos estudiados se produce la misma situación. En la actualidad no se utilizan nuevas tecnologías para el control de la masificación turística pero responsables en materia de turismo apuntan que sería de interés el monitoreo del aforo.

ENTREVISTAS



“Las nuevas tecnologías nos permitirían conocer el fenómeno turístico y controlar la masificación turística en recursos patrimoniales como el Pont du Gard”.

Magali Ferrand.

Directrice Déléguée. Direction du Tourisme et du Thermalisme/ Site de Montpellier



Funcionamiento del entorno de Pont du Gard. Fte.: Elaboración propia

2.4 FLORENCIA

Florenia utiliza el open big data, pero todavía no hay resultados a escala de ciudad para resolver el problema de la saturación. El internet de las cosas (IoT) es una realidad en Florenia y en breve se tendrán resultados interesantes según los expertos consultados.

La ciudad de Florenia, en lo que respecta a la descongestión de flujos turísticos, está creando un nuevo sistema que informará a los turistas, a través de wifi en sus teléfonos inteligentes en tiempo real, del nivel de saturación de las áreas de la ciudad. Una señalización universal (semáforos: verde/amarillo/rojo) los orientará durante su estancia, proponiendo también rutas alternativas, con invitaciones a visitar museos y exposiciones menos conocidas o menos frecuentadas en ese momento.

Todo esto será posible gracias a la instalación de sensores, en toda una serie de puntos estratégicos de la ciudad, que permitirán detectar el número de presencias; pero también gracias a la colaboración de empresas telefónicas capaces de analizar datos de forma anónima.

BUENAS PRÁCTICAS. El **nuevo sistema de Uffizi**, mediante el cual el turista obtiene la entrada en una pantalla táctil en el que se le indica la hora exacta de ingreso basado en el cálculo de un algoritmo. De esta manera el tiempo de espera se utiliza en visitar otros lugares de la ciudad.

Desde 2011 un nuevo instrumento ha contribuido decisivamente a gestionar los flujos turísticos: **la Tarjeta Firenze**. Con esta tarjeta, los turistas pueden visitar, con acceso prioritario todos los lugares de interés de Florenia en un plazo de 72 horas (con la posible extensión de otras 48 horas). Según estudios recientes, sabemos que, gracias a este instrumento, las visitas a los museos “de menor relevancia” aumentan constantemente, así como la duración de la estancia promedio en Florenia.

2.5 GRECIA OCCIDENTAL

Por el momento no se están empleando nuevas tecnologías open-smart/data para abordar la saturación turística del enclave. En un futuro podría ser una de las líneas para mejorar la gestión del yacimiento arqueológico, sus accesos y la vinculación con los recursos principales del destino turístico (museos).



2.6 AMSTERDAM

Ámsterdam cuenta con un **sistema de monitoreo de la masificación en espacio público (Crowd Monitoring System Amsterdam_CMSA)** en funcionamiento en dos puntos críticos: Redlight District y Kalverstraat (calle comercial principal). Se trata de un sistema de sensores wifi y cámaras de conteo inteligentes. Los datos se utilizan para conocer la cantidad y la densidad de la multitud. A partir de los datos, se crean escenarios operativos para gestionar la multitud. El departamento de tráfico y de espacio público del departamento de Ámsterdam es el responsable de la gestión de la saturación en el espacio público en coordinación con la policía como responsable del control a pie de calle. Los sistemas CMSA solo verifican áreas de espacio público.

El CMSA es un programa piloto y en estos momentos se está evolucionando hacia un uso generalizado en el resto de la ciudad. Se quieren combinar datos del departamento de tráfico y espacio público con otros datos relacionados con la congestión. Esto dará una visión integral del fenómeno. Un factor importante es el respeto por las normas de privacidad, lo que significa que los datos están protegidos y de este modo, no se pueden rastrear personas.

En el **Aeropuerto de Ámsterdam** se ha instalado Veovo BlipTrack Guest Predictability. Éste sirve como un centro de tránsito para más de 300 destinos, el número de pasajeros se disparó de 50 millones en 2011 a casi 70 millones en 2017. Es sede de 107 aerolíneas y cuenta con seis pistas. Los desafíos en la gestión de pasajeros de Schiphol, son sin duda muy importantes.

La tecnología híbrida de cámara / WiFi desarrollada recientemente ayuda al aeropuerto a aliviar la congestión, mientras que la medición del flujo de pasajeros brinda una imagen perfecta del movimiento y comportamiento de los pasajeros en todo el aeropuerto. Con esta información, el aeropuerto obtiene una comprensión de cómo las interrupciones afectan el comportamiento para mejorar la planificación de contingencia. También ayuda al aeropuerto a agregar valor a las instalaciones existentes y a realizar inversiones que abren nuevas oportunidades de negocio.



CONCLUSIONES Y ACCIONES RECOMENDADAS

3

3.1 Conclusiones

3.2 Directrices

3.3 Acciones recomendadas



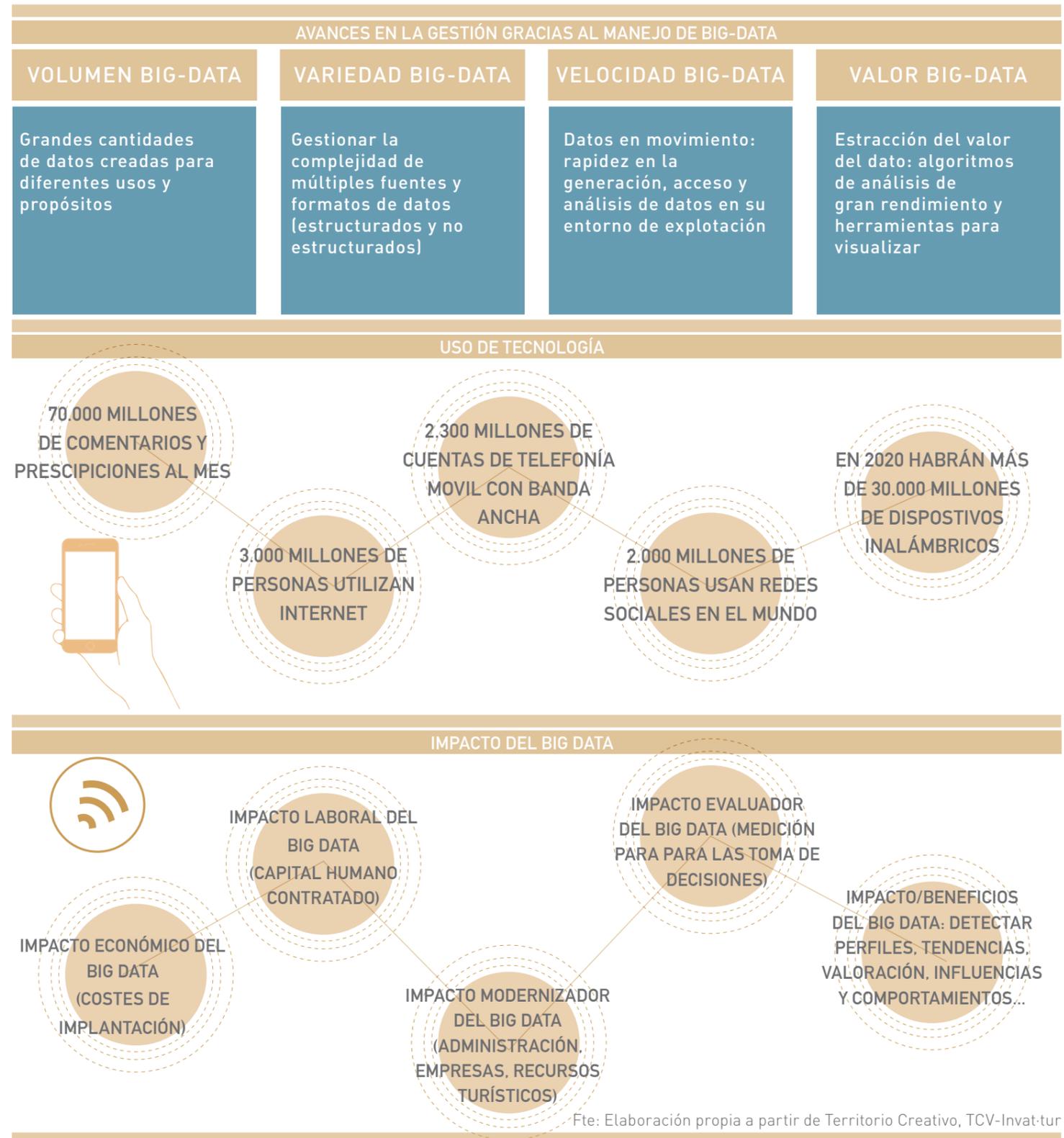
3.1 CONCLUSIONES GENERALES

3.1.1. OVERTOURISM COMO PROCESO, LA COMPLEJIDAD DEL LÍMITE & ESCENARIO TENDENCIAL

Del análisis realizado se pueden observar los efectos del proceso de "overtourism" en la ciudad. En los últimos años **los cambios en el comercio, la vivienda o el espacio público nos muestran los efectos del proceso de turistificación que transforma el lugar.** De este modo, el comercio tradicional o de barrio está quedando relegado por actividades ligadas al ocio y al turismo. Igualmente, la irrupción masiva de viviendas turísticas comercializadas a través de portales on-line, genera problemas de convivencia y provoca una tendencia al alza de los precios de alquiler de la vivienda (más de un 25% en el último año para el caso de Ciutat Vella en Valencia). La terciarización del paisaje urbano ejerce una fuerte presión sobre el espacio público que pierde calidad, entidad y funcionalidad social.

Este **proceso de carácter global** transforma la ciudad y las tendencias observadas para la mayoría de destinos turísticos en Europa es la del **crecimiento de visitantes** (excepto en aquellos casos que por eventos sobrevenidos ha roto temporalmente esta tendencia). Esta circunstancia plantea un dilema importante y es el de la imposición de un **lí social local** y está sometido a importantes oscilaciones en el tiempo. En este sentido **la introducción de la sostenibilidad del modelo, la corrección de vulnerabilidades y la restauración de equilibrios se convierten en objetivos prioritarios.**

Las ventajas que ofrece la utilización del open/big data para la gestión de destinos turísticos son ya un hecho gracias al volumen y variedad de información que se maneja, a la velocidad con la que se puede gestionar y el valor que se puede extraer de su manejo. Ante un escenario de incremento de la presión turística sobre los destinos turísticos que forman las ciudades históricas se observa un **incremento en la interacción de los visitantes con las nuevas tecnologías.** Este hecho abre un campo para el mejor conocimiento del proceso que necesariamente tendrá un **impacto que es necesario evaluar y considerar.** La seguridad en las ciudades o la la privacidad de las personas son aspectos que deben ser tenidos en cuenta en el manejo de big-data para la gestión del "overtourism" en las ciudades de carácter patrimonial.



3.1.2. ESTADO DE DESARROLLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GESTIÓN DE LA SATURACIÓN DEL DESTINO

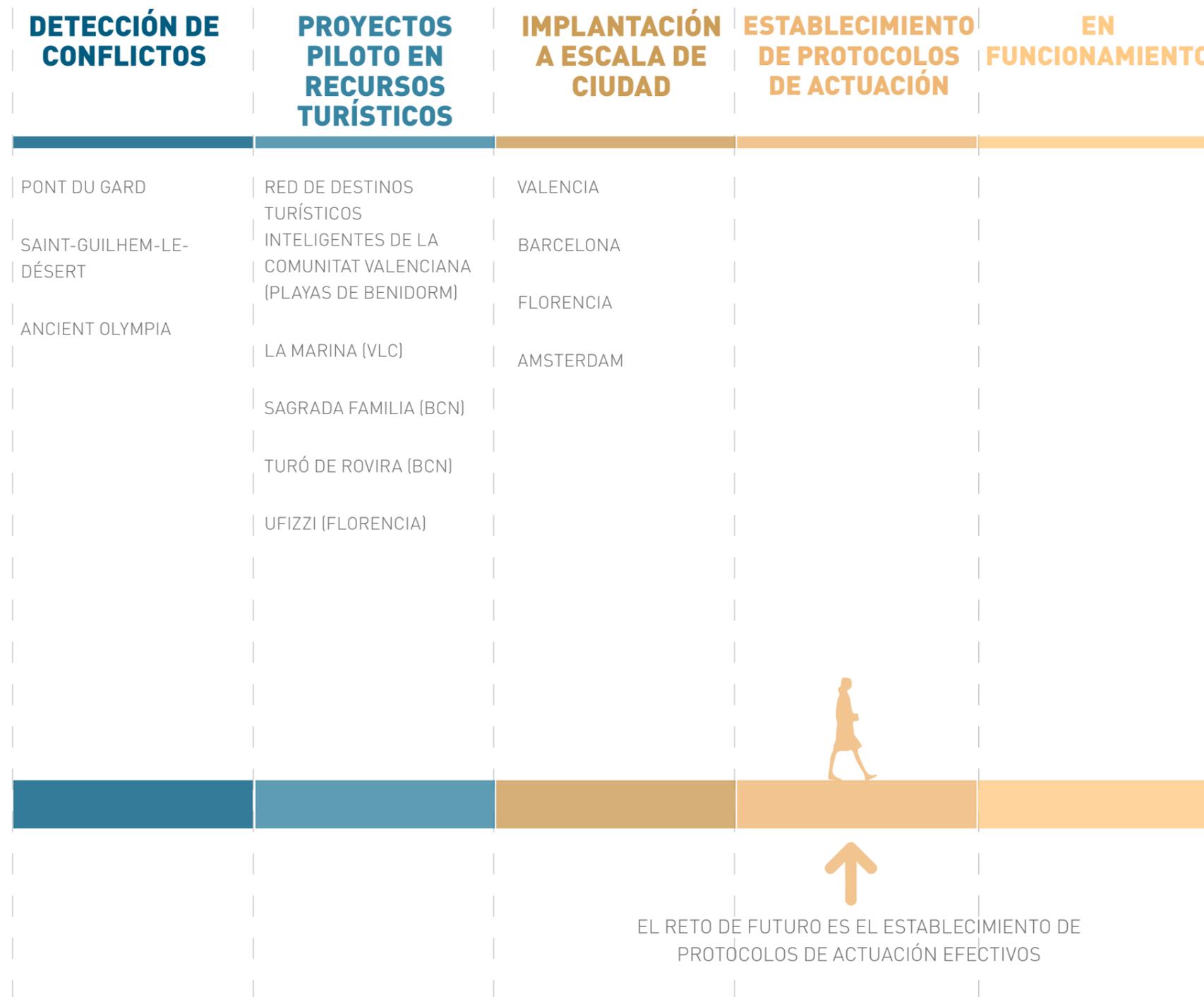
De los análisis realizados en el presente estudio se desprende el desigual estado de desarrollo de los destinos turísticos en la aplicación de las nuevas tecnologías para la gestión del fenómeno conocido como "overtourism".

En un primer nivel podríamos indicar destinos que **conocen las debilidades en la gestión de la saturación turística y la abordan por métodos convencionales**. De este modo se detecta la necesidad de aplicar nuevas tecnologías pero de momento no se está llevando a cabo, este es el caso de Saint-Guilhem-le-Désert, Pont du Gard y Ancient Olympia.

En el caso de ciudades turísticas observamos un mayor desarrollo de los casos estudiados. Por una parte, la **puesta en marcha de proyectos piloto a pequeña escala** antes de abordar la escala de ciudad, está permitiendo conocer la aplicación de las nuevas tecnologías y los límites de su gestión. Este es el caso de la Sagrada Familia en Barcelona o La Marina en Valencia, el testeo de estos espacios permite verificar el buen funcionamiento y escalar hacia niveles de gestión más complejos.

Por otra parte ciudades como Amsterdam, Florencia y Barcelona se disponen a dar el salto para el **monitoreo y gestión de los espacios turísticos mediante nuevas tecnologías**. La ciudad de Florencia, en lo que respecta a la descongestión de flujos turísticos, está creando un nuevo sistema que informará a los turistas, a través de wifi en sus teléfonos inteligentes en tiempo real, del nivel de saturación de las áreas de la ciudad. Una señalización universal (semáforos: verde/amarillo/rojo) los orientará durante su estancia, proponiendo también rutas alternativas, con invitaciones a visitar museos y exposiciones menos conocidas o menos frecuentadas en ese momento.

En un nivel más avanzado de gestión estaría el **establecimiento de protocolos de actuación** ligados a las nuevas tecnologías. Todavía no vemos para los casos estudiados este nivel, sin embargo estamos hablando de un futuro muy próximo donde los sistemas convencionales se nutran de open/big data para mejorar la experiencia en destinos turísticos con problemas de saturación.





3 2 DIRECTRICES

3.2.1. UTILIDADES DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GESTIÓN DEL TURISMO DE MASAS EN ENTORNOS PATRIMONIALES

De acuerdo al estudio de la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TURISMO (UNWTO) titulado: “Overtourism? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions” (Koenigs et al, 2018) se definen 11 estrategias para mitigar los efectos negativos de la masificación turística en entornos urbanos.

Cualquier estrategia de gestión exitosa en turismo urbano debe abordar específicamente los desafíos a corto plazo derivados del crecimiento del turismo, mientras que al mismo tiempo se tienen que afrontar los retos a largo plazo. Esto exige una mayor planificación del destino y su gestión y un enfoque que recoja las aspiraciones de las múltiples partes interesadas. Se trata de desplegar una estrategia coherente y efectiva para asegurar el desarrollo sostenible del turismo y para generar beneficios más allá de los operadores de la industria turística.

De las medidas que propone la UNWTO recogidas en la siguiente tabla, **se señalan aquellas en las que las nuevas tecnologías nos pueden ayudar a hacer más eficaz la gestión del turismo de masas en espacios urbanos de valor patrimonial de acuerdo al trabajo de Benchmarking realizado.** No obstante, la estrategia 11 define el marco conceptual del presente trabajo.

ESTRATEGIA 01 PROMOVER LA DISPERSIÓN DE VISITANTES DENTRO DE LA CIUDAD Y EN EL TERRITORIO

- Organizar eventos en las partes menos visitadas de la ciudad y sus alrededores.
- Desarrollar y promover recursos turísticos en las partes menos visitadas de la ciudad y en sus alrededores
- **Mejorar la capacidad y el tiempo que se emplea en las visitas de recursos turísticos.**
- Crear una identidad conjunta de la ciudad y sus alrededores.
- Implementar tarjeta de viaje para viajes locales ilimitados.
- Delimitar toda la ciudad como centro de la ciudad para estimular la visita de las partes menos visitadas

ESTRATEGIA 02 PROMOVER LA DISPERSIÓN EN EL TIEMPO DEL TURISMO

- Promover experiencias durante los meses de menor actividad.
- Promover precios dinámicos.
- Estimular eventos en meses de poca actividad.
- **Establecer intervalos de tiempo para recursos turísticos y/o eventos populares asistidos por monitoreo en tiempo real**
- **Usar nuevas tecnologías (aplicaciones u otras) para estimular la dispersión dinámica basada en el tiempo.**

ESTRATEGIA 03 ESTIMULAR NUEVOS ITINERARIOS Y RECURSOS TURÍSTICOS

- Promover nuevos itinerarios en los puntos de entrada a la ciudad y a través del viaje del visitante, incluso en centros de información.
- Ofrecer descuentos combinados para nuevos itinerarios y recursos turísticos.
- Producir guías y libros de la ciudad resaltando “tesoros escondidos”.
- Crear experiencias dinámicas y rutas para diferentes nichos de visitantes.
- Estimular el desarrollo de visitas guiadas por partes menos visitadas de la ciudad.
- **Desarrollar aplicaciones de realidad virtual en sitios famosos y recursos turísticos para complementar las visitas in situ.**

ESTRATEGIA 04 REVISAR Y ADAPTAR EL MARCO LEGAL AL FENÓMENO

- Revisar los horarios que ofrecen los recursos turísticos.
- Revisar la regulación sobre el acceso de grupos a los recursos turísticos más importantes.
- Revisar la regulación del tráfico en zonas concurridas de la ciudad.
- Asegurar que los visitantes usen las instalaciones de estacionamiento en el borde de la ciudad.
- Crear zonas de bajada específicas para autocares y grupos en lugares adecuados.
- Crear zonas solo para peatones.
- Revisar la regulación y fiscalidad de los nuevos servicios turísticos de plataforma.
- Revisar la regulación y fiscalidad en hoteles y otros alojamientos.
- Definir la capacidad de carga de la ciudad y de áreas críticas y recursos turísticos, etc.
- Considerar un operador de sistema de licencias para monitorear a todos los operadores, etc.
- Revisar la regulación sobre el acceso a ciertas áreas de la ciudad para actividades relacionadas con el turismo.

ESTRATEGIA
05

MEJORAR LA
SEGMENTACIÓN DE
LOS VISITANTES

- ① Identificar y seleccionar segmentos de visitantes con menor impacto según el contexto.
- ② Target de visitantes que repiten.
 - Desalentar la visita a la ciudad de ciertos segmentos de visitantes.

ESTRATEGIA
06

ASEGURAR EL
RETORNO DEL
TURISMO SOBRE LA
COMUNIDAD LOCAL

- Aumentar la calidad del empleo ligado al turismo.
- ① Promover impactos positivos del turismo, crear conciencia y conocimiento del sector entre las comunidades locales.
- Involucrar a las comunidades locales en el desarrollo de nuevos productos turísticos.
- Realizar un análisis del potencial de oferta y demanda de las comunidades locales y promover su integración en la cadena de valor del turismo.
- Mejorar la calidad de las infraestructuras y equipamientos considerando residentes y visitantes.
- Estimular el desarrollo de barrios empobrecidos a través del turismo.

ESTRATEGIA
07

CREAR
EXPERIENCIAS
EN LAS QUE
RESIDENTES Y
VISITANTES SE VEAN
BENEFICIADOS

- Desarrollar la ciudad para adaptarse a las necesidades y deseos de los residentes y considerar a los turistas como residentes temporales.
- Desarrollar experiencias y productos turísticos que promuevan la participación de residentes y visitantes.
- Integrar a visitantes dentro de las festividades y actividades locales.
- Crear y promover embajadores locales de la ciudad.
- Promover iniciativas artísticas y culturales como el arte urbano para ofrecer nuevas perspectivas sobre la ciudad y expandir la visita a nuevas áreas.
- Extender el horario de apertura de los recursos turísticos de los visitantes.

ESTRATEGIA
08

MEJORAR
INFRAESTRUCTURAS
Y EQUIPAMIENTOS

- Desarrollar planes de movilidad sostenible.
- Crear una malla de sendas jerarquizada.
- Mejorar la infraestructura cultural urbana.
- ① Mejorar la señalización direccional, materiales de interpretación y avisos.
 - Hacer que el transporte público sea más adecuado para los visitantes.
 - Establecer instalaciones de transporte específicas para los visitantes durante los períodos pico e instalaciones públicas adecuadas.
 - Crear rutas ciclistas seguras y estimular el alquiler de bicicletas y rutas de andar seguras y atractivas específicas. Deben ser adecuadas para personas con discapacidades físicas o visitantes de edad avanzada.
 - Salvaguardar la calidad del patrimonio cultural.
 - Asegurar que los tiempos de limpieza se ajusten a los recursos turísticos y sus horas "pico".

ESTRATEGIA
09

COMUNICACIÓN Y
PARTICIPACIÓN.
INVOLUCRAR A LOS
AGENTES LOCALES

- Asegurar que un grupo motor de gestión de turismo, donde estén incluidos todos los interesados, esté establecido y sea regularmente convocado.
- Organizar programas de desarrollo profesional para socios, etc.
- Organizar mesas locales de discusión para residentes.
- Realizar investigaciones periódicas entre los residentes y otras partes interesadas locales.
- Fomentar que los residentes compartan contenido interesante sobre su ciudad en las redes sociales
- Comunicarse con los residentes sobre su propio comportamiento.
- Construir sujetos sociales en comunidades en los que no existe un tejido social cohesionado.

ESTRATEGIA
10

COMUNICACIÓN Y
PARTICIPACIÓN.
INVOLUCRAR A LOS
VISITANTES

- ① Crear conciencia del impacto turístico entre los visitantes.
 - Educar a los visitantes sobre los valores, tradiciones y regulaciones locales.
- ② Proporcionar información adecuada sobre las restricciones de tráfico, estacionamiento, tarifas, servicios de autobús de enlace, etc.

ESTRATEGIA
11

ESTABLECER
MEDIDAS DE
MONITOREO Y
ACCIÓN

- ① Monitorear indicadores clave tales como fluctuaciones estacionales en la demanda, llegadas y gastos, patrones de visitas a lugares de interés, segmentos de visitantes, etc.
- ② Promover el uso de big data y nuevas tecnologías para monitorear y evaluar el desarrollo del fenómeno turístico y los impactos derivados.
- ③ Crear planes de contingencia para períodos de pico y situaciones de emergencia.



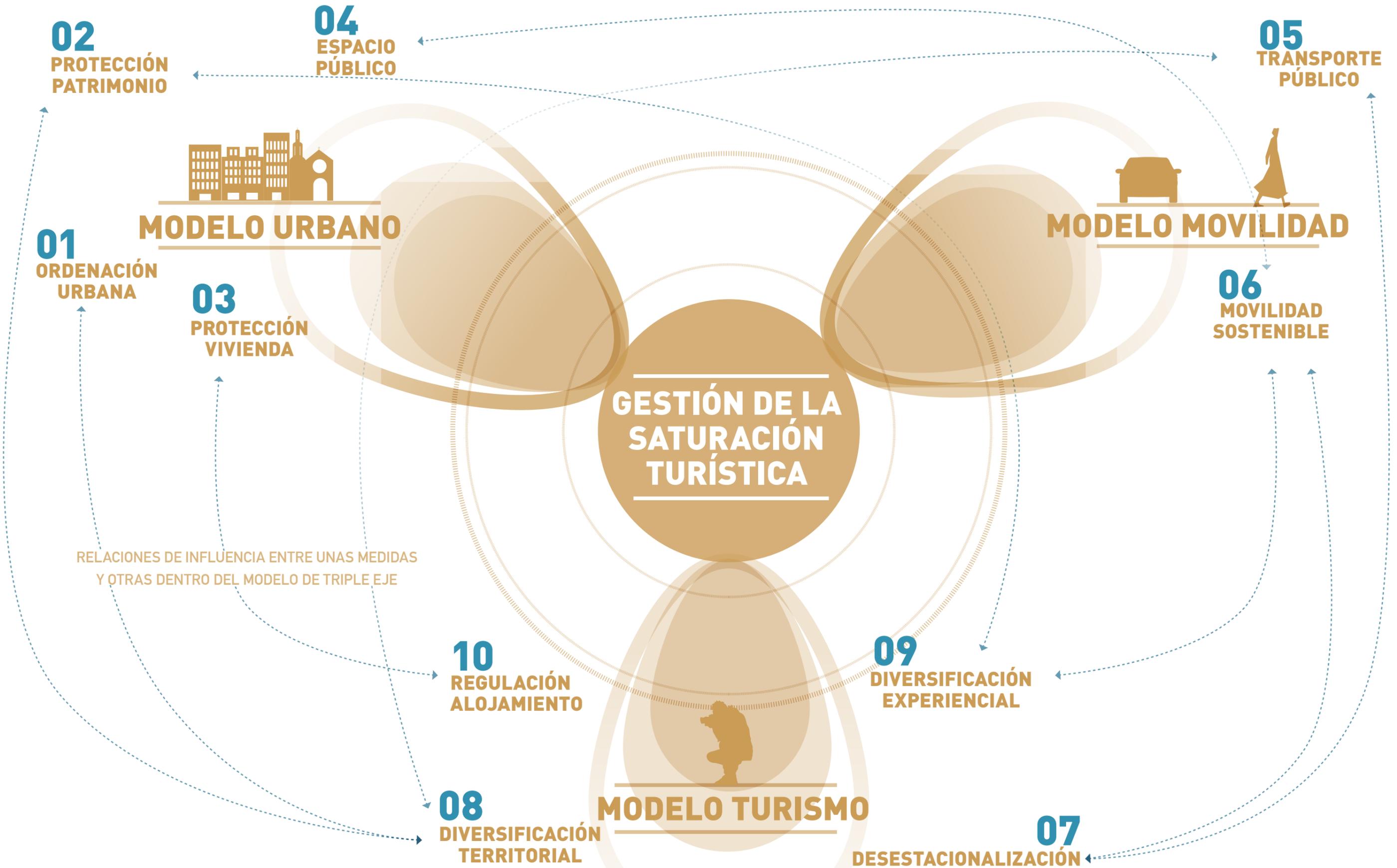
3.2.2. HACIA UN MODELO INTEGRAL DE TRIPLE EJE: TURISMO, URBANISMO Y MOVILIDAD

De acuerdo al estudio realizado en el contexto del proyecto Herit-Data estas son las áreas preferentes de actuación para corregir las tendencias que pueden devaluar los destinos turísticos debido al fenómeno del "overtourism". En el cuadro que se muestra a continuación se indican las líneas de trabajo que se han observado de interés al realizar el "benchmarking" de los 6 destinos escogidos.

Estas líneas de acción se organizan en torno a un modelo de triple eje (Turismo-Urbanismo- Movilidad) con interacciones entre ellas.

1. ORDENACIÓN URBANA
2. PROTECCIÓN PATRIMONIO
3. PROTECCIÓN VIVIENDA
4. RE-CUALIFICACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO
5. TRANSPORTE PÚBLICO
6. MOVILIDAD SOSTENIBLE
7. DESESTACIONALIZACIÓN
8. DIVERSIFICACIÓN EXPERIENCIAL
9. DIVERSIFICACIÓN TERRITORIAL
10. REGULACIÓN DEL ALOJAMIENTO

	MECANISMOS DE CORRECCIÓN DE LOS IMPACTOS NEGATIVOS	USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA MEJORAR LOS MECANISMOS DE CORRECCIÓN
01 ORDENACIÓN URBANA	Estrategias de ZONING en la ciudad. Definir los espacios de concentración	Implementación de sistemas de monitoreo de manera prioritaria de acuerdo a los criterios de ZONING.
02 PROTECCIÓN PATRIMONIO	Estrategias de gestión del legado histórico, evitando los impactos negativos del "overtourism"	Implementación de sistemas de monitoreo de espacios-recursos críticos por su concentración.
03 PROTECCIÓN VIVIENDA	Defensa del carácter de la ciudad como espacio residencial.	Vigilancia y supervisión de las tendencias en el ámbito urbano de acuerdo al ZONING.
04 RE-CUALIFICACIÓN ESPACIO PÚBLICO	Estrategias de re-cualificación urbana en base a servicios ecosistémicos. Infraestructura verde urbana.	Monitoreo de zonas críticas e información a usuarios de espacios alternativos.
05 TRANSPORTE PÚBLICO	Estrategias de coordinación intermodal para evitar la congestión del destino turístico	Coadyuvar a las estrategias de diversificación temporal-espacial y atención a las zonas críticas. Información y sistemas ágiles para el usuario.
06 MOVILIDAD SOSTENIBLE	Estrategias de promoción de la movilidad peatonal-ciclista en espacios saturados	Comunicación con el usuario para la mejora experiencial de destino ofertando espacios alternativos.
07 DESESTACIONALIZACIÓN	Fomento de la descongestión de los periodos críticos para el destino turístico	Fomento de alternativas para periodos pico que rebasen la capacidad de carga del destino.
08 DIVERSIFICACIÓN EXPERIENCIAL	Fomento de recursos menos conocidos que complementen la oferta arquetípica del destino	Coordinación de la oferta en el destino. Intercambio de información.
09 DIVERSIFICACIÓN TERRITORIAL	Fomento de alianzas a nivel territorial para descongestionar el núcleo experiencial, el centro histórico	Coordinación de la oferta con la región. Intercambio de información.
10 REGULACIÓN ALOJAMIENTO	Regulación y control de la oferta de alojamiento	Información y sensibilización hacia el usuario. Vigilancia de la oferta.



3.2.3. OVERTOURISM COMO PROCESO, LA COMPLEJIDAD DEL LÍMITE & ESCENARIO TENDENCIAL

Como ya se ha expuesto anteriormente la masificación turística precisa monitorización y por tanto el destino ha de ser evaluado en términos de capacidad de carga o de acogida. En los últimos años se ha abierto una importante brecha entre las cifras oficiales y las cifras reales de visitantes de un destino. Es necesario corregir este “gap” de información y parametrizar los flujos de personas en los destinos urbanos. En este sentido se apuntan líneas de acción de control que pueden ser implementadas con nuevas tecnologías open/big data;

- **Control de alojamiento.** Supervisión de plataformas on-line que permitan una gestión a tiempo real de la oferta de un destino.
- **Control del transporte público.** La cooperación con las compañías públicas o privadas de transporte metropolitano (bus, tren, taxi o VTC, alquiler de bici, patinete o moto) puede permitir aportar información relevante de los flujos turísticos en la ciudad.
- **Control de las “puertas de entrada”.** Nodos urbanos, puertos, aeropuertos, estaciones, etc... se convierten en los espacios clave que permiten predecir la saturación turística que más tarde sufrirán los espacios urbanos. En ciudades que reciben cruceristas es un aspecto clave.
- **Supervisión del espacio público.** La implantación de sistemas de monitoreo “in situ” (cámaras 3D, redes wi-fi...), así como la cooperación con compañías de telefonía móvil nos puede permitir realizar una aproximación fenomenológica al fenómeno del overtourism.

Sobre esta base analítica se pueden establecer umbrales de regulación en función del espacio y el tiempo. En función del espacio urbano se proponen tres escalas de aproximación:

- **Zonas de mayor saturación.** Son las áreas que soportan la mayor concentración de visitantes. Acostumbran a disponerse sobre los nodos de actividad urbana como principales plazas o recursos turísticos. Ejemplos de ello son Piazza della Signoria en Florencia, Plaza del Ayuntamiento en Valencia, entorno de la Catedral de Barcelona o la Plaza del Palacio Real de Amsterdam.

- **Core o centro.** Representan el centro de la experiencia turística, abarca el recinto de mayor valor patrimonial como son los espacios intramuros anteriores al siglo XIX. En ocasiones, el core presenta una estructura en estrella abarcando recursos fuera del casco histórico como el caso de la Sagrada Familia de Barcelona o el entorno del Museo de Van Gogh en Ámsterdam.
- **Zonas de amortiguación** (Ver modelo regional). Acostumbran a ser las áreas de ensanche urbano realizadas a partir del siglo XIX que responden a un carácter residencial.

Sobre estos tres niveles básicos se pueden afinar las medidas de regulación atendiendo a su realidad específica. En función del tiempo, las medidas se pueden ajustar a las etapas de afluencia turística afinando si es un periodo de valle o de cresta dentro de la estacionalidad de un destino.

Junto con este esquema básico de medidas adaptadas al espacio y al tiempo conviene remarcar la importancia de **evaluar el modelo de ciudad de deseado y su relación con el turismo**. Del presente estudio y en sintonía con otros estudios de benchmarking que abordan el mismo fenómeno, se desprende la idea de que **el denominado “overtourism” es la culminación de un proceso inexorable que siguen todos los destinos urbanos de valor patrimonial en un contexto internacional de incremento de número de viajes y elección de un turismo urbano por parte del visitante.**

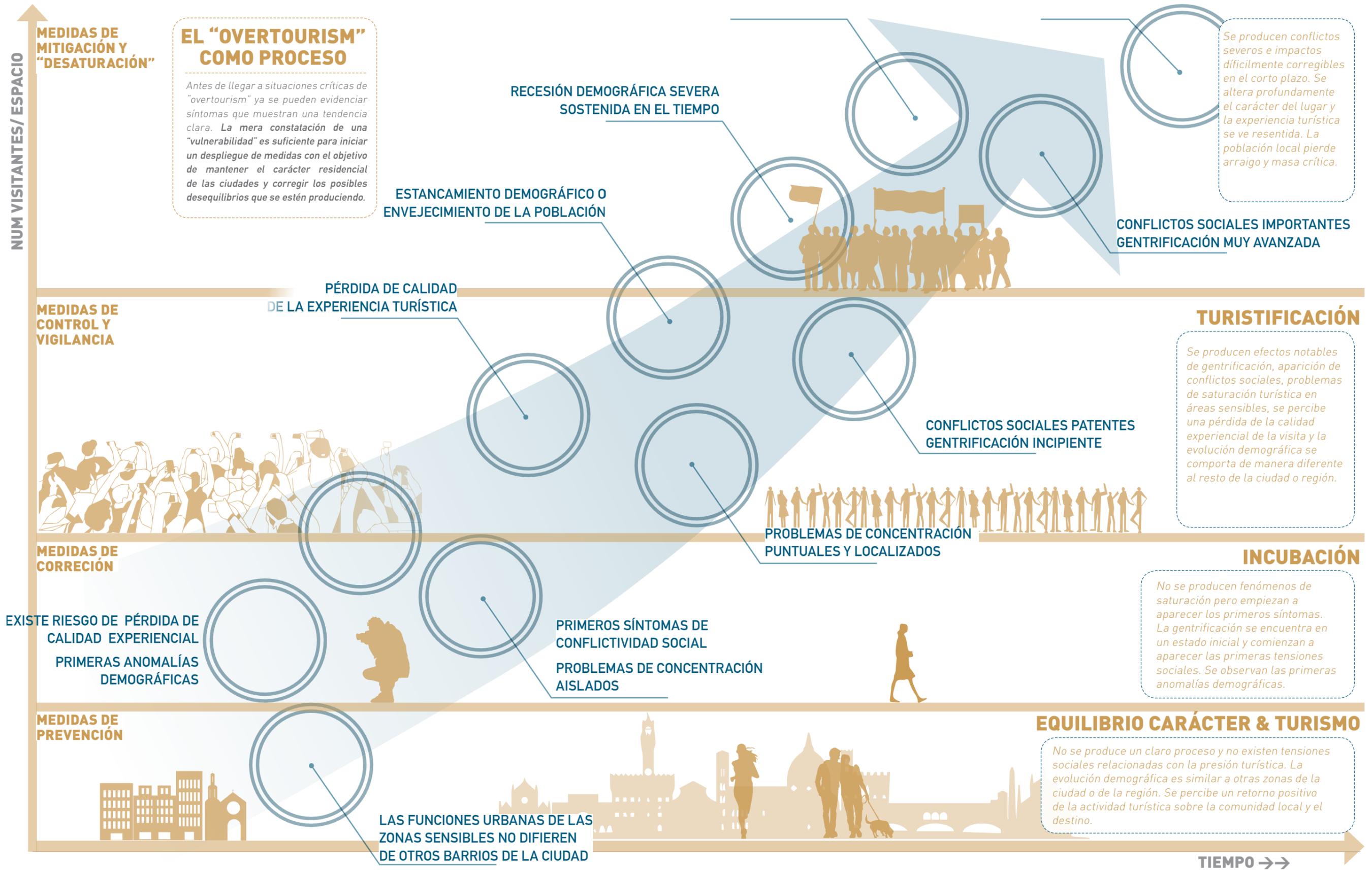
Antes de llegar a situaciones críticas de “overtourism” ya se pueden evidenciar síntomas que muestran una tendencia clara. **La mera constatación de una “vulnerabilidad” es suficiente para iniciar un despliegue de medidas con el objetivo de mantener el carácter residencial de las ciudades y corregir los posibles desequilibrios que se estén produciendo.**

En el gráfico de la página de la derecha se observan las principales etapas por las que pasan los destinos turísticos urbanos antes de alcanzar la situación de “overtourism”. Esta escalada ascendente se apoya en fenómenos globales que tienen un impacto local importante y evidente.



Llegadas de turistas internacionales en el mundo (millones). Fte.: OMT







3.2.4. HACIA UN MODELO REGIONAL. DESTINO TURÍSTICO COMO CONSTELACIÓN DE LUGARES-EXPERIENCIAS

Las nuevas tecnologías nos permiten optimizar los criterios que previamente han sido definidos en las políticas urbanas, de movilidad o de turismo. Atendiendo a la ciudad patrimonial como ente complejo se ha podido observar en las 4 ciudades estudiadas (Valencia, Barcelona, Florencia y Amsterdam) un patrón que se pone en valor en el presente estudio y que denominamos **MODELO REGIONAL**. Este modelo se sustenta en mejorar la interrelación de las tres tipologías de espacios que componen el destino urbano.

1. **“Core”**. Núcleo histórico. En este espacio se despliegan de manera más notable los efectos del fenómeno “overtourism”. Incremento del precio de la vivienda, sustitución del comercio local o tradicional, presión sobre el espacio público, terciarización del paisaje urbano, conflictividad social, etc... Las funciones de monitoreo y acción de la saturación turística mediante nuevas tecnologías en estas áreas son críticas.
2. **“Buffer”**. Zona de amortiguación. Se trata del tejido urbano que acompaña al espacio de valor patrimonial y acostumbra a configurarse como una malla urbana compacta y homogénea. En este espacio se concentran los efectos indirectos de acceso a las zonas que suelen congestionarse. Suponen un tejido que puede complementar al “core” siempre y cuando no se convierta en una dispersión de los efectos negativos que vaya colonizando toda la ciudad.
3. **“Región”**. El Área Metropolitana alberga un territorio más diverso, de mayor extensión que puede ponerse en relación con el “core”. La diversidad territorial puede favorecer una diversificación experiencial y desestacionalización del fenómeno turístico.

Las nuevas tecnologías pueden ayudar a la coordinación y gestión de los territorios que alberguen destinos turísticos urbanos de carácter patrimonial. A continuación se apuntan relaciones entre áreas que pueden desembocar en medidas concretas dirigidas por open/big data.

- **Áreas críticas.** Gracias a las estrategias de “zoning” se definen las áreas que más sufren la congestión y en ellas se pueden desplegar estrategias de complementariedad con las otras áreas críticas o con la zona de amortiguación. De nuevo el monitoreo de la saturación y la información al usuario pueden mejorar la experiencia del destino
- **Puertas de entrada.** Espacios de contacto “core”-“buffer” en los que se produce un intercambio modal más intenso y son puntos clave de regulación a las zonas críticas. Su monitorización y la comunicación con los usuarios es clave en estos espacios.
- **Redes.** La necesaria descongestión del “core” abre la posibilidad de tejer una malla de transporte sostenible que vertebré el territorio y mitigue los impactos de la movilidad por la actividad turística en la ciudad. De nuevo ofrecer la información sobre las posibilidades de esta red y vigilar su funcionamiento puede hacer que este tipo de estrategias tengan éxito.



3 3 ACCIONES RECOMENDADAS

Como resumen del trabajo, a modo de reflexión final, se recopilan 8 líneas de acción que deben guiar una buena implementación de las nuevas tecnologías open/big data dentro de la gestión de los destinos turísticos urbanos de carácter histórico. Éstas son:

1. CONOCER LA SATURACIÓN
2. PLANIFICAR LA SATURACIÓN
3. ZONIFICAR LA SATURACIÓN
4. GOBERNAR LA SATURACIÓN
5. TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS
6. DE LA MEDICIÓN A LA ACCIÓN
7. PAISAJE URBANO Y SATURACIÓN
8. EXPERIENCIA Y SATURACIÓN

01 CONOCER LA SATURACIÓN

02 PLANIFICAR LA SATURACIÓN

03 ZONIFICAR LA SATURACIÓN

04 GOBERNAR LA SATURACIÓN

05 TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

06 DE LA MEDICIÓN A LA ACCIÓN

07 PAISAJE URBANO Y SATURACIÓN

08 EXPERIENCIA Y SATURACIÓN



01 CONOCER LA SATURACIÓN

Desarrollar herramientas para parametrizar la saturación es el primer paso. El conocimiento de la saturación implica un proceso más allá de obtener el dato. En este sentido la monitorización Real Time Data se trata de una práctica que permite a agentes involucrados en la toma de decisiones, operadores locales y habitantes decidir en el momento el cómo abordar la saturación.

La aplicación de tecnología puede suponer para las administraciones el tomar medidas de gestión, para los operadores ajustar sus recursos y para el residente adaptar su experiencia. Las medidas de aforo en el Turó de la Rovira están permitiendo al Ayuntamiento de Barcelona ajustar los servicios de seguridad y limpieza a las puntas de afluencia en la zona.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

Las nuevas tecnologías suponen una herramienta eficaz para visualizar la saturación, bien sea en tiempo real, o a través de mediciones que nos permitan observar una tendencia. En Florencia el proyecto DATA SCIENCE FOR SOCIAL GOOD EUROPE 2017 nos ofrece una manera original de visualizar el movimiento de personas entre diferentes recursos turísticos.



02 PLANIFICAR LA SATURACIÓN

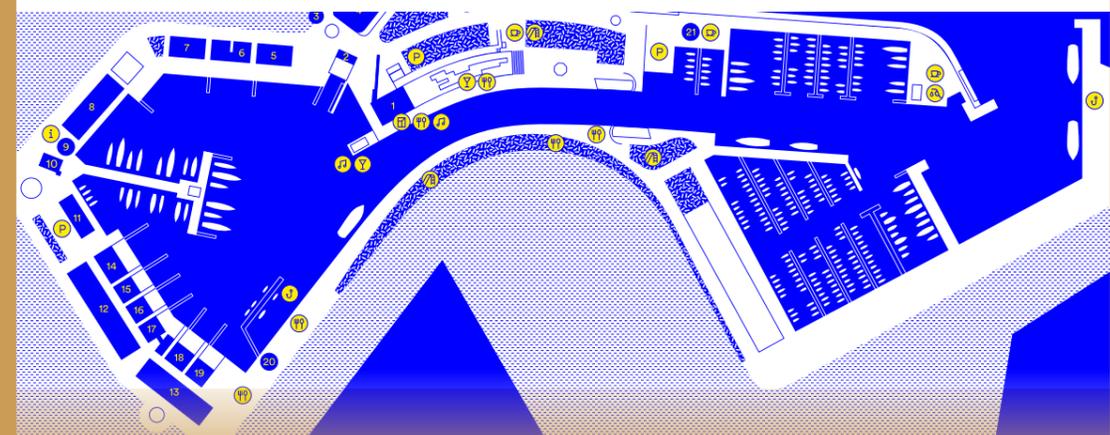
La planificación de la saturación se despliega sobre dos ejes: el tiempo y el espacio. En este sentido, interesa conocer los patrones de cuándo se produce la saturación y dónde se producen problemas derivados de la congestión del destino turístico. Esta planificación precisa evaluar la capacidad de carga de los destinos turísticos como fase clave. Del presente estudio se desprende cómo lugares de interés internacional y que sufren la saturación, no cuentan todavía con una evaluación que defina los límites asumibles por los residentes, por el espacio urbano, por los operadores y por la administración.

Como se ha definido en el presente estudio la planificación trasciende el ámbito de la gestión turística y requiere de una aproximación integral desde ámbitos como el urbanismo, la movilidad y la gestión patrimonial.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

Las nuevas tecnologías pueden arrojar datos cuantitativos sobre un fenómeno complejo como el de la saturación. En el caso de la Marina de Valencia, se está llevando a cabo un interesante proceso de resignificación del espacio portuario para que la ciudadanía se apropie del lugar desde un punto de vista funcional y simbólico. Sobre valoraciones cualitativas "in situ" se añaden parametrizaciones de la afluencia de público para mejorar la experiencia y el funcionamiento del espacio.



03 ZONIFICAR LA SATURACIÓN

El turismo se despliega en el territorio con diferente intensidad. El presente estudio acredita que la experiencia del visitante a menudo se concentra en lugares muy concretos. Esta concentración del turista en lugares determinados es una oportunidad de mejorar la planificación de la saturación mediante estrategias de "zoning" que permitan definir medidas específicas para cada ámbito y definir las diferentes capacidades de carga. Esta diferenciación territorial permite priorizar las áreas urbanas donde focalizar el empleo de nuevas tecnologías y hacer más eficiente la inversión pública.

A menudo la saturación dibuja en el territorio una especie de "red neuronal" con una mayor o menor conectividad entre núcleos de diferente entidad. Esta diagnosis puede permitir diseñar escenarios alternativos para mejorar la experiencia turística.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

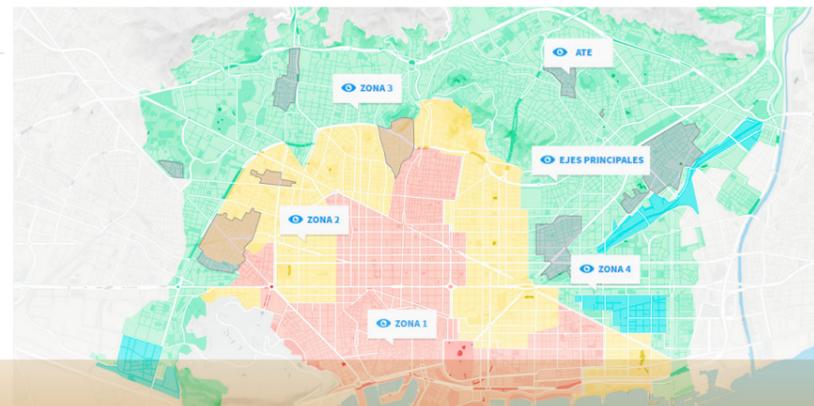
En Barcelona el Plan Especial Urbanístico de Alojamiento Turístico (PEUAT) regula la implantación de establecimientos de alojamiento turístico, así como de albergues de juventud, residencias colectivas de alojamiento temporal y viviendas de uso turístico. Existe un equipo técnico que, ayudado de nuevas tecnologías, realiza una labor de vigilancia sobre las viviendas turísticas (HUT). Mediante el manejo de Big Data y la inspección técnica se aborda este reto en Barcelona.

PEUAT | Plan Especial Urbanístico de Alojamiento Turístico

LAS ZONAS

El PEUAT es un instrumento urbanístico para ordenar y controlar la implantación de alojamientos turísticos en la ciudad y garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Aparte de las condiciones comunes en el ámbito de ciudad, el PEUAT distingue cuatro zonas específicas con regulación propia. Cada una de estas se caracteriza por la distribución de los alojamientos en su territorio, la proporción entre el número de plazas que ofrecen y la población residente actual, la relación y las condiciones en que se dan determinados usos, la incidencia de las actividades en el espacio público y la presencia de puntos de interés turístico.



04 GOBERNAR LA SATURACIÓN

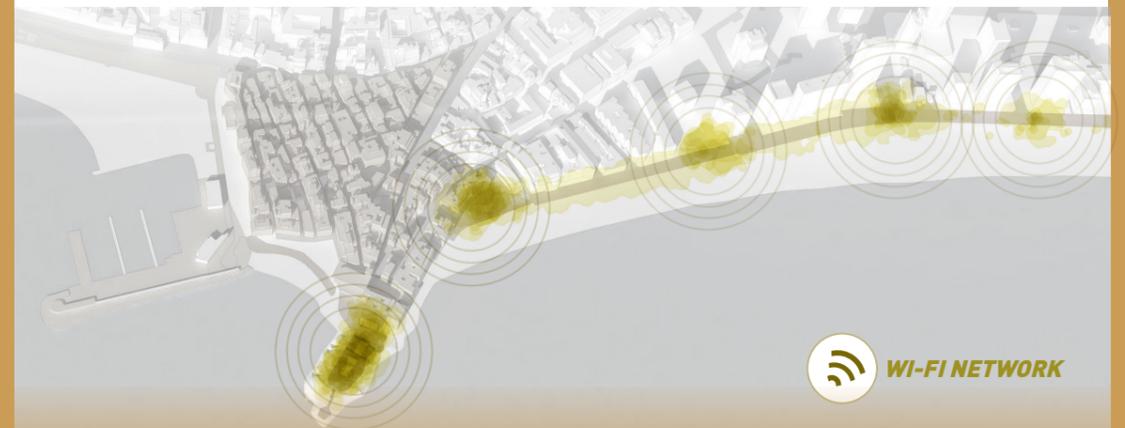
Uno de los retos del gobierno de los destinos turísticos es la imbricación de políticas conjuntas de urbanismo, movilidad y gestión turística en relación con el tejido social y empresarial. La puesta en marcha de acciones que se desprenden del diagnóstico de la situación, de la planificación y de la zonificación de la saturación precisan de una hoja de ruta.

Como en el caso de Florencia, la Región de Toscana, el área Metropolitana de Florencia (que incluye 42 municipios, entre ellos Florencia) y el Municipio de Florencia trabajan juntos en desarrollo de políticas que mejoren la gestión del turismo.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

En Benidorm (Alicante) en 2010 se fundó el organismo Fundación Turismo de Benidorm de la Comunitat Valenciana, conocido por su nombre comercial "Visit Benidorm", consistente en un ente mixto público-privado. En él tiene representación la administraciones y agentes privados. Como Destino Turístico Inteligente están compartiendo la información de monitorización por red wi-fi como ejemplo de buenas prácticas de coordinación público-privada.





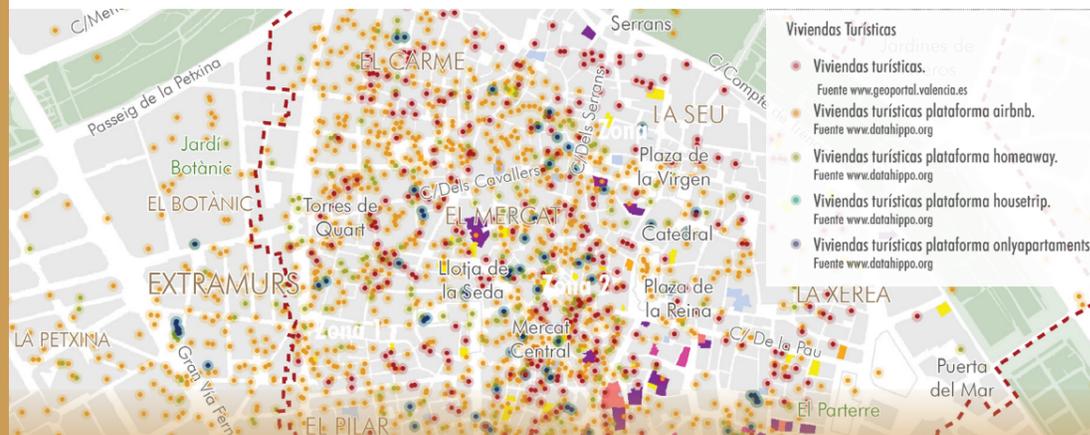
05 TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

A diferencia de otro tipo de destino turístico, las ciudades patrimoniales son ante todo barrios donde viven personas. La saturación turística supone una agudización de los efectos de la terciarización de los barrios de ciudades de carácter patrimonial. Este fenómeno está provocando una serie de efectos que transforman el lugar. El comercio tradicional o de barrio, queda relegado por actividades ligadas al ocio y al turismo. La irrupción masiva de viviendas turísticas comercializadas a través de portales on-line, puede generar problemas de convivencia, se produce una mayor competencia por la ocupación del espacio público y el mercado de la vivienda se ve afectado con precios al alza. El empleo de la tecnología en la gestión debe complementar un enfoque social del problema. Vemos como ciudades como Venecia pierden población mientras que lugares como los barrios de Ciutat Vella de Valencia han quedado estancados. Del mismo modo, la aplicación de las nuevas tecnologías plantea retos de carácter regulatorio como la preservación de la privacidad.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

En el Plan Especial de Ciutat Vella de Valencia se realizaron encuestas de percepción y trabajos de taller con los vecinos. La detección del desequilibrio existente en los procesos de transformación del paisaje urbano es razón suficiente para corregir esta vulnerabilidad desde la planificación urbana. A través de aplicaciones Open-Data y análisis territorial, se mostraba el proceso de terciarización.



06 DE LA MEDICIÓN A LA ACCIÓN

El presente estudio muestra que la aplicación de nuevas tecnologías al manejo de la saturación de destinos turísticos urbanos de carácter patrimonial, están en fase de desarrollo y estudio en la mayor parte de casos. Esto sucede así en destinos de primer orden como Ámsterdam, Florencia o Barcelona.

La definición de protocolos de actuación precisa una fase de puesta en funcionamiento que permita obtener los patrones fenomenológicos (de comportamiento).

De las experiencias en marcha, se observa cómo se precisan datos cada vez más afinados para definir las pautas de actuación en el marco de la gobernanza del destino turístico. La segmentación del visitante o duración de la estancia son datos de mucho interés para conocer la experiencia turística.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

La ciudad de Florencia, en lo que respecta a la descongestión de flujos turísticos, está creando un nuevo sistema que informará a los turistas, a través de wifi en sus teléfonos inteligentes en tiempo real, del nivel de saturación de las áreas de la ciudad. Una señalización universal (semáforos: verde/amarillo/rojo) los orientará durante su estancia, proponiendo también rutas alternativas, con invitaciones a visitar museos y exposiciones menos conocidas o menos frecuentadas en ese momento.

Todo esto será posible gracias a la instalación de sensores, en toda una serie de puntos estratégicos de la ciudad, que permitirán detectar el número de presencias; pero también gracias a la colaboración de empresas telefónicas capaces de analizar datos de forma anónima.



07 PAISAJE URBANO Y SATURACIÓN

La saturación por turismo en entornos urbanos transforma el paisaje de una manera profunda. El continente de la ciudad no cambia sustancialmente, pero cambia el contenido, cambian los modos de habitar el espacio urbano, su función y por tanto su significado, se altera el carácter del lugar.

En Octubre de 2017 Ámsterdam prohíbe las tiendas dirigidas a los turistas. Amsterdam anuncia la prohibición de cualquier tienda nueva dirigida a turistas, como lugares para alquilar bicicletas o tiendas de souvenirs entre otras. Esta medida supone una categorización del comercio que puede imponerse en más lugares para evitar la saturación y la alteración del carácter del paisaje urbano.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

Smart Heritage City (SHCITY) es un proyecto del programa Interreg Sudoe que abordará el innovador reto de crear una herramienta única de código abierto para gestionar centros urbanos históricos y facilitar el trabajo a las autoridades competentes en la toma de decisiones. En Ávila, como experiencia piloto, se han instalado 230 sensores y equipos para monitorizar el patrimonio y los flujos de turistas en el centro histórico. Mediante los datos obtenidos por los sensores y equipos, se cuantifica en tiempo real el flujo de turistas y se optimizan los tiempos de visita indicando rutas para evitar los lugares con mayor afluencia de turistas y las habituales colas de entrada para monumentos y museos. Además, el sistema proporciona al turista información sobre circuitos menos habituales y lugares menos visitados.



08 EXPERIENCIA Y SATURACIÓN

El sentido de la re-cualificación de un destino turístico, es decir, el fin último de su renovación o mejora, es en muchas ocasiones provocar una experiencia memorable para el visitante, una visita que pueda ser recordada y transmitida. En ese sentido, conocer el fenómeno nos ayuda a visualizar la calidad que percibe el visitante para preservar aquellos aspectos que coadyuvan a una interrelación interesante entre espacio urbano y visitante.

El análisis cualitativo y cuantitativo de la experiencia en destino es un enfoque que nos permite afinar la diagnosis. De esta manera, las nuevas tecnologías deben ir de la mano de estudios "in situ" de observación y consulta con las personas que están experimentando el destino.



¿CÓMO NOS AYUDAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

La Galería Uffizi en Florencia, con 3,4 millones de visitantes anuales, desarrolla un sistema basado en el Big Data para evitar esperas y generar un "turismo sostenible". A través de un algoritmo que recoge información científica se ha mejorado la experiencia del recurso turístico y de la ciudad en general.

MEJORAS

- MÁS SOSTENIBILIDAD EN EL TURISMO
- SE REDISTRIBUYE LA CARGA DE VISITANTES
- AUMENTA LA CALIDAD DE LA VISITA
- MEJORA LA VISIBILIDAD DE LA CIUDAD INTERNACIONALMENTE
- AUMENTA LA SEGURIDAD



FUENTES CONSULTADAS

PERSONAS ENTREVISTADAS

COMUNITAT VALENCIANA

Jaume Mata. Turisme i Ciutat. valencia Convention Bureau.
Carole Duserre. Técnico en la Marina de Valencia.
Leire Bilbao. Gerente Fundación Visit Benidorm.

BARCELONA

Xavier Suñol. Director Turismo del Ayuntamiento de Barcelona.

OCCITANIA

Magali FERRAND. Directrice Déléguee. Direction du Tourisme et du Thermalisme/ Site de Montpellier

FLORENCIA

Alessandro Monti. Senior Project Manager. EU Project ManagerFondazione per la Ricerca e l'Innovazione promossa da Università di Firenze.

Andrea Giordani y Carlotta Viviani. Tourist and Economic Promotion Office - City of Florence.

GRECIA OCCIDENTAL

Lavrentios Vassiliadis. Departamento de Planificación de Estrategia de Turismo. Región de Grecia Occidental

AMSTERDAM

Dr Ko KOENS. Associate Professor_Tourism, Hotel & Facility. Breda university. Coautor en: 'Overtourism'? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions. Edita World Tourism Organization (UNWTO). 2018.

Claartje van Ette

Program manager City in Balance

Daniel van Motman

Asesor experto en gestión de tráfico.Tráfico y espacio público. Municipio de Amsterdam.

GENERALES

Calle Lamelas, J. V. (2017). Revolución Big Data en el turismo: Análisis de las nuevas fuentes de datos para la creación de conocimiento en los Destinos Patrimonio de la Humanidad de España. International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST), 2(2), 23-39. (www.ijist-tourism.com)

González A., Fosse, J. and Santos-Lacueva, R. Urban tourism policy and sustainability. The integration of sustainability in tourism policy of major european cities. Barcelona.2018

Koens K. et al. 'Overtourism'? Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions. Edita World Tourism Organization (UNWTO). 2018.

Peeters, P., Gössling, S., Klijs, J., Milano, C., Novelli, M., Dijkmans, C., Eijgelaar, E., Hartman, S., Heslinga, J., Isaac, R., Mitas, O., Moretti, S., Nawijn, J., Papp, B. and Postma, A., 2018, Research for TRAN Committee - Overtourism: impact and possible policy responses, European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Brussels.

Proyecto interreg. <http://shcity.eu>

Proyecto interreg. <https://alter-eco.interreg-med.eu/>

DESTINOS ESCOGIDOS PARA EL ESTUDIO

VALENCIA

Valencia Smart City. <http://smartcity.valencia.es/es/>

Plan Estratégico de la Marina de València 2017-2022. 2017.<http://www.lamarinadevalencia.com>

Plan de movilidad urbana sostenible de la ciudad de Valencia. Diciembre 2013.

Valencia turística, hacia 2020. Plan-actuaciones-2017-2020. 2017.

Plan Especial de Protección de Ciutat Vella. En tramitación. www.pepciuatvella.es

Valencia turística, hacia 2020. Ayuntamiento de Valencia. 2016.

Organismos de turismo inteligente: España: www.segitur.es / Comunitat Valenciana: <http://invattur.gva.es/>

BARCELONA

Turisme 2020 Barcelona. Una estratègia col·lectiva per un turisme sostenible. Direcció de Turisme. Ajuntament de Barcelona. 2017.

Pla Estratègic de Turisme 2020. Programes d'actuació. Direcció de Turisme Gerència d'Empresa i Turisme. Ajuntament de Barcelona. Gener 2017.

Mesura de Govern. Estratègia Territorial de Gestió Turística – ETGT. Direcció de Turisme Gerència de Turisme, Comerç i Mercats. Ajuntament de Barcelona. Maig del 2018.

Estratègia de mobilitat turística. Novembre de 2017.

- Annex I. Explotació de l'enquesta de mobilitat turística
- Annex II. Afluència als principals Punts d'Interès de ciutat
- Annex III. Metodologia de l'estimació de visitants

Informe de resultats. Perfil i hàbits dels turistes a la ciutat de Barcelona 2017

Informe de resultats. Percepció del Turisme a Barcelona. 2017

Informe de l'activitat turística a Barcelona. Observatori del Turisme a Barcelona ciutat i regió. Ajuntament de Barcelona. 2017

El Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics. <http://ajuntament.barcelona.cat/pla-allotjaments-turistics/ca/>

<http://www.ciudadesostenible.eu>

EXPERIENCIA DE LA SAGRADA FAMILIA
<https://eurecat.org/es/barcelona-flujos-visitantes/>

TURÓ DE LA ROVIRA.
Turó de la Rovira. Dossier informatiu. MUHBA. Ajuntament de Barcelona. <http://ajuntament.barcelona.cat/museuhistoria/ca/muhba-turo-de-la-rovira>

Proyecto de paisaje. <http://www.jdvdp.com/proyecto/detalles/101>

MORFOLOGÍAS DEL TURISMO.
<http://turismebcn.300000kms.net/>

OCCITANIA

<https://www.tourisme-occitanie.com/>

<https://www.picto-occitanie.fr>

<http://www.pontdugard.fr/en>

<https://www.saintguilhem-valleeherault.fr/en/>

<http://www.grandsitedefrance.com/en/>

<https://whc.unesco.org>

FLORENCIA

<http://en.comune.fi.it/>

www.firenzeturismo.it/en/

Experiencia: Flament, Io, Cristina Lozano, and Momin M. Malik. Data-Driven Planning for Sustainable Tourism in Tuscany. Cascais, Portugal: Data Science for Social Good Europe, 2017. <http://dssg-eu.org/florence/>

http://sportinforma.comune.fi.it/wkf_web/

<http://www.theflorentine.net>

<https://www.comune.venezia.it/en/content/enjoyrespectvenezia>

WESTERN GREECE

<http://odysseus.culture.gr>

<https://whc.unesco.org>

<https://www.atenas.net/olimpia>

AMSTERDAM

A new spring and a new voice. coalition agreement. Groenlinks/d66/pvda/sp. mayo 2018.

Estrategia de movilidad Amsterdam 2030. Aprobado por el Ayuntamiento de Amsterdam:13 junio de 2013.

<https://amsterdamsmartcity.com/>

<https://maps.amsterdam.nl/>

<https://www.amsterdam.nl/privacy/specifieke/privacyverklaringen-e/crowdmanagement/>

OTRAS FUENTES

<https://www.telegraph.co.uk/travel/news/>

<https://www.nationalgeographic.com/travel/features/overtourism-how-to-make-global-tourism-sustainable>

<https://elpais.com/cultura/2019/01/08/actualidad/>

<https://www.elconfidencial.com/cultura>

<https://www.elconfidencial.com/multimedia/album/viajes/>

<https://www.washingtonpost.com/graphics/2018/lifestyle/overbooked/>

<https://www.independent.co.uk/travel/news-and-advice/overtourism-travel-holiday-destinations-venice-barcelona-bali-santorini-a8726911.html>

<https://www.telegraph.co.uk/travel/news/timeline-action-against-overtourism/>

<https://www.ngenespanol.com/tips/venecia-cobrara-impuesto-a-todos-los-turistas>



AFRONTANDO LOS RETOS DEL **OVERTOURISM**
EN DESTINOS PATRIMONIALES Y NATURALES
A TRAVÉS DE **OPEN/BIG DATA**



Project co-financed by the European
Regional Development Fund