

## Turismo trivial, un riesgo para Santiago de Compostela

Jorge Vicente Díaz

Universidad de Santiago de Compostela

Las ciudades históricas, por su morfología y por carecer de recursos renovables, poseen unos límites que afectan a las actividades turísticas. Santiago de Compostela, como ciudad histórico-monumental de referencia, debe afrontar nuevos retos de gestión turística. Hoy en día la gestión resulta decisiva para integrar dicha actividad en la realidad de la ciudad y evitar desequilibrios. Ciertas zonas de la ciudad han visto superado su límite de tolerancia comprometiendo la calidad y el pleno desarrollo de la actividad en el resto del casco histórico y de la ciudad en general. La excesiva función turística de algunas calles frente al olvido de otras zonas de interés nos conduce a replantear el eterno dilema sobre el espacio turístico en las ciudades; ¿concentración de la demanda o redistribución de la actividad? La saturación del espacio turístico disminuye la calidad de la experiencia por lo que conviene abordar nuevas medidas de revalorización y movilización de los visitantes.

**Palabras clave:** *Gestión turística, límite de tolerancia turística, calidad de la experiencia turística, revalorización del espacio turístico, movilización de los visitantes.*

Historical cities, because of their morphology and lack of renewable resources, have limits that affect tourist activities. Santiago de Compostela, as historical-monument city of reference, must face new challenges of tourism management. Today management is crucial to integrate this

activity into its reality in order to avoid imbalances. Certain areas of the city have exceeded tolerance limits compromising the quality and full development of the activity both in the rest of the old town and the city at large (?). The excessive role of tourism in some streets in front of the neglect of other areas of interest leads us to rethink the eternal dilemma on tourist space in cities; is it a matter of concentration of the demand or of redistribution of the activity? The saturation of tourist space diminishes the quality of the experience; thus it is essential to adopt new measures improving its revaluation and the visitors' mobilization.

**Keywords:** *Tourism management, tolerance limit tourist, quality of the tourist experience, revaluation of space tourism, visitors mobility.*

Ante la complejidad de regular y gestionar la capacidad turística de una ciudad histórica, desde el punto de vista de una actividad sostenible, no se puede olvidar que, a parte de la dimensión cultural y social, existe una dimensión económica. Los modelos de gestión deben mirar más allá de la simple diversificación de los servicios turísticos y optar por acciones explícitas que hagan del mismo una actividad que potencie la multifuncionalidad urbana.

Ese marco de singularidad que ofrecen las ciudades históricas, ciudades heredadas como el caso de Santiago de Compostela, son entes donde se superponen sucesivos tejidos urbanos llegando a crear esa preciada *imagen* de marca. La ciudad histórica es multifuncional, caracterizada por unas dimensiones sociales y funcionales muy particulares, que en el caso de Santiago aún conserva su centralidad, reuniendo funciones administrativas, comerciales, de servicios, etc. Los principales

problemas responden a la inadecuación e inadaptación de cara a las nuevas necesidades urbanas, que en ocasiones acaban por degradar dicho espacio urbano. La sostenibilidad en las ciudades históricas mantiene un estrecho vínculo con las cuestiones de accesibilidad y movilidad a parte de las ya evidentes cuestiones económicas y sociales. El turismo sostenible es una estrategia flexible y adaptada a las singularidades del territorio y la economía del lugar, no es un modelo cerrado, destinado a la masificación y degradación urbana. La actividad turística en sí no es una actividad que cree problemas, es la mala gestión o la inexistencia de la misma es la que si acarrea posibles impactos negativos. Por lo tanto debe existir una adaptación equilibrada entre el lugar y el desarrollo turístico.

La capacidad de influencia de la actividad turística en Compostela, modelo de desarrollo turístico sostenible, exige la planificación y gestión coherente de dichas actividades. Santiago de Compostela es un destino turístico consolidado, ciudad clave en el turismo religioso, referencia de peregrinaje a nivel mundial, tercera ciudad de peregrinación del mundo, pero además reúne múltiples condiciones que le permiten desarrollar actividades turísticas histórico-culturales (turismo idiomático, una de las modalidades más reciente), gastronómico o de congresos y negocios.

Los principales instrumentos de gestión turística en la ciudad son el "Plan de excelencia turística" y el "Plan de mercadotecnia estratégica de turismo", premiados a nivel internacional; desde su declaración como *Conjunto Histórico Artístico y Monumento Nacional* en 1940 hasta el reciente galardón al *Camino de Santiago*

## PRIMER ITINERARIO CULTURAL EUROPEO, PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD Y PREMIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS 2004

De una forma sintética, esos instrumentos de gestión asientan sus bases en los siguientes criterios:

- Crecimiento ordenado, teniendo en cuenta el potencial de los recursos existentes y que se revaloricen otros.
- Rentabilizar la inversión, conseguir apoyo público y privado
- Competitividad, no entrar en la lucha de precios sino en la mejora de calidad y eficacia
- Sinergia, colaborar con otros sectores de la ciudad; la cultura, el comercio, la propia Universidad...
- Preservación de recursos, es la cuestión central, la base del desarrollo turístico
- Diversificación, y aprovechar mejor así los recursos y las inversiones, depender de un solo producto, adaptarse mejor a los cambios, etc.
- Desestacionalización, una cuestión compleja al depender de factores naturales como el clima y humanos como la cultura, los períodos vacacionales, etc. Librarse del problema de la saturación por estacionalización del turismo debe basarse en la oferta de variaciones en la composición del producto, desarrollar otros mercados en momentos de temporada baja (eventos culturales, negocios, congresos, etc.) o establecer programas específicos de short breaks. La desestacionalización recaerá tanto en la oferta como la demanda, para que el producto crezca cualitativamente, y se beneficien otros sectores de la ciudad como el mercado laboral (más estable y profesionali-

zado), se mejore la imagen de la ciudad y, en general, la calidad del sector.

- Imagen, Compostela ya es un destino turístico coherente, con una imagen de ciudad. Pero deben ser los propios agentes de la ciudad los que controlen dicho proceso y no los flujos de visitantes.

Una de las claves reside en el posicionamiento de la ciudad a favor de la dispersión del espacio turístico dentro del eterno debate sobre la ampliación (como los casos de Florencia u Oxford, intentando minimizar la saturación de los espacios más visitados y hacer partícipes de los beneficios de la actividad a un mayor número de sectores de toda la urbe) o la concentración del mismo (como por ejemplo Brujas o Ámsterdam, con el objetivo de reducir al máximo los impactos negativos del turismo sobre los residentes). Esta decisión implica la revalorización de otros recursos patrimoniales que incidan en la movilidad del visitante, canalizando los flujos hacia nuevos espacios a la vez que se fomenta y se renuevan recursos endógenos de la ciudad y el entorno próximo.

Los mayores éxitos logrados por Santiago de Compostela han sido, en primer lugar, su óptima política de turismo cultural, motor de esa cultura urbana innovadora, diversa y universal que caracteriza la ciudad. Ha logrado no caer en la *musealización*, configurando un espacio urbano equilibrado, bien conservado patrimonialmente y con vitalidad, cultural, social y económica. Pese a ser un destino turístico consolidado continúa su promoción en mercados turísticos potenciales mediante nuevos productos como semanas culturales, gastronómicas o de congresos. Esta medida trata de erradicar el problema de la desestacionalización.

En cambio, la ciudad muestra algunas incapacidades que tienen que ser afrontadas como próximos retos como por ejemplo, la reorganización de circuitos e itinerarios tratando de evitar lugares de mayor saturación, reubicar y replantearse la gestión de los aparcamientos disuasorios, ya que los actuales no son funcionales, acondicionar espacios de transición y emplear puntos de unión hacia otras zonas de la ciudad, así como humanizar calles y eliminar barreras psicológicas que afectan a algunos sectores. Pese a reforzar su identidad como ciudad, su originalidad cultural no se integra en la experiencia turística (destacar el éxito de las programación *Cineuropa*, *Compostela Máxica* o *FestiClown*, entre otros), reincidiendo en los lugares de mayor saturación. Uno de los errores es la inutilización de la extensa red de espacios verdes que se ha configurado entorno a la ciudad, incidiendo nuevamente en los espacios centrales para albergar actividades culturales (como, por ejemplo, la Alameda). El resto son considerados como simples parques.

La pretendida conexión con otras formas de turismo, aunque no se desarrollen en la propia ciudad (turismo rural, turismo de naturaleza, etc.), debe ser entendida como una solución para la liberación del espacio urbano. En este sentido, reforzar la movilidad con nuevas infraestructuras es un factor clave, adecuando alojamiento y estacionamiento, tanto en los centros de recepción como en los itinerarios alternativos.

Otros puntos débiles que afectan a la actividad turística de la ciudad son:

- La disparidad entre población de derecho y de hecho.
- El proceso de metropolización carente de planificación.

- Las deficiencias en la estructura organizativa, con fallos de gestión y debilidad institucional (financiación, medios técnicos y administración...).
- La insuficiente participación del sector privado.

Así como los efectos económicos del turismo son por lo común positivos, los efectos sociales suelen destacar por sus matices negativos, y buena muestra es Santiago de Compostela; la pérdida de identidad cultural (tradicción) de la urbe y las interferencias producidas por los turistas en la vida cotidiana son cuestiones *non grattas* para los residentes de la ciudad.

En la mayoría de los casos en los que se produjo masificación turística y degradación cultural tienen como característica el bajo coste y la fácil asimilación por parte del turista, y Compostela tiene ambas. Es ese turismo pasivo, casi dirigido y que recae en lo trivial. La interferencia de los turistas en la vida urbana se relaciona con el uso de las infraestructuras y los servicios públicos urbanos; la excesiva afluencia puede provocar una sobrecarga que perjudican directamente a los residentes y usuarios habituales de la zona monumental. Cuando existe una marcada estacionalidad, como sucede en Compostela, puede verse este tipo de problemas como algo eventual y pocas veces se toman medidas. El mayor riesgo es que la propia población llegue a rechazar la actividad turística y, aunque cueste pensarlo, que otros flujos turísticos de mayor interés o interés creciente marginen la ciudad.

El turismo posee un efecto transversal en la economía urbana por la triple demanda de suelo; como residencia (alojamiento), como reclamo (espacios patrimoniales o culturales) y como servicios

públicos (infraestructuras básicamente). Y es que en Santiago de Compostela se cumplen algunos de los tópicos de las ciudades como: la ciudad histórica disminuye en número de residentes, y la población que permanece, envejece, mientras aumentan los locales turísticos en detrimento de los establecimientos tradicionales.

Tematización, canalización, policultivo turístico, especialización comercial, son grandes temas y retos de acción y gestión que la política pública debe abordar en un futuro próximo. Está en juego no solo la calidad y la experiencia turística, que ya indirectamente favorecen la promoción turística y económica de la ciudad, sino que también ponen en riesgo la calidad de vida de los residentes en Compostela. El turismo debe ser una actividad de intercambio y conocimiento entre culturas y no convertirse en una colonización del espacio por simples objetivos económicos. Se han sobredimensionado sus consecuencias (tanto las positivas como las negativas) por tanto la gestión y planificación de los flujos de visitantes es uno de los mayores retos para la ciudad, más allá incluso de la continuada promoción.

Paralelamente deberán centrar sus esfuerzos en la gestión de la actividad turística y la de los visitantes dentro de la propia ciudad controlando el papel de las empresas intermediarias, en muchas ocasiones, ajenas a la propia ciudad pues son las primeras modificadoras del producto urbano. Se debe ceder más protagonismo a los gestores locales, concededores de la realidad de la ciudad sin desvirtuar el producto turístico. Es el Gobierno local el primero que debe entender que la ciudad histórica no es un mero producto turístico, por muy valioso que sea para su eco-

nomía. Existen riegos en Compostela como el desbordamiento de las capacidades de acogida (la física, la social, la económica, la psicológica o la intelectual), sobretodo en verano, el desequilibrio de la vida urbana o la banalización de algunas áreas de la ciudad histórica.

En cuanto a que la saturación del espacio turístico disminuye la calidad de la experiencia, conviene abordar nuevas medidas de revalorización y movilización de los visitantes. El camino hacia la humanización y potenciación de nuevos sectores urbanos en Santiago de Compostela pasa por la renovación y reorganización de las rutas turísticas como intento por corregir una visita pasiva y, hasta cierto punto, el carácter tutelado que el turismo adquirió en la ciudad.

Vanhove, N., *El turismo frente al excursionismo: Brujas*, Brujas 1995.

#### FUENTES

*Desarrollo Turístico Sostenible en Ciudades Históricas*, Santiago de Compostela 2005.

*Modelos de Gestión: soluciones institucionales para las ciudades históricas; Modelos de Gestão: soluções institucionais para as cidades históricas*, Santiago de Compostela 2005.

Oazos Otón, M./Lois González, R./ Alonso Logroño, P., "Urban mobility and sustainability in a World Heritage City: the case of Santiago de Compostela (Spain)", in: *30<sup>th</sup> Congress of the International Geographic Union One Earth – Many Worlds*, Glasgow 2004.

*Promoción Turística conjunta de ciudades atlánticas "Patrimonio de la Humanidad"*, Santiago de Compostela 2005.

Troitiño Vinuesa, M. A., *Cascos antiguos y centros históricos: problemas, políticas y dinámicas urbanas*, Madrid 1992.