

## EL TURISMO Y LAS CIUDADES ARTÍSTICAS: EL CASO DE VENECIA

Jan van der Borg\*

### 1. INTRODUCCIÓN

Las cifras crecientes de visitantes se supone que producen efectos positivos sobre la sociedad local, especialmente en términos de ingresos y empleo, pero si el crecimiento de la demanda hacia el turismo local persiste en el tiempo, es muy posible que la presión de ese turismo sobre la ciudad histórica se haga excesivo, y si el número de visitantes alcanza un nivel por encima de la capacidad de recepción de turistas, emergen efectos negativos. Entonces el turismo causa un perjuicio al medio ambiente, los monumentos, la población local e incluso la calidad de experiencia del visitante.

Este es verdaderamente, el caso del centro histórico de Venecia. En 1952 más de medio millón de turistas produjeron 1,2 millones de pernотaciones en la ciudad. Estas cifras han crecido hasta 1,21 millones de llegadas en 1992, con 2,168 millones de pernотaciones en alojamientos hoteleros y extrahoteleros. Al mismo tiempo Venecia se ha convertido en destino de un enorme número de excursionistas de un día; casi seis

millones sólo en 1992. La isla veneciana, área de unas 700 hectáreas que constituye una "forma urbis" única y que sobrevive todavía gracias a una serie de leyes especiales y a la atención y al cariño del mundo cultural, ha sido visitada en 1992 por más de siete millones de personas.

En la actualidad, los turistas y los residentes compiten por el "uso" del centro histórico de Venecia, que recibe diariamente hasta 47.000 viajeros. En 1951, Venecia, que al presente cuenta con menos de 80.000 habitantes, y tenía 175.000 habitantes, una cifra que desde entonces ha venido declinando. El "éxodo", de la población y de las actividades económicas en parte se ha visto alimentado por un proceso de "exclusión" provocado por la actividad turística. El número de visitantes que realmente recibe Venecia se va acercando o ya ha alcanzado la capacidad de absorción turística de la ciudad.

Se puede considerar a Venecia como un caso extremo. Pero como han indicado varias encuestas (por ejemplo, la de 1991 de

CISET, University of Venice.

Costa y Van der Borg, y la de 1993 de Glasson *et al.*), otras ciudades históricas europeas ya comparten, o van a hacerlo en un futuro muy cercano, al menos varios de los problemas que tiene Venecia hoy en día.

El alcance de este trabajo sobre Venecia es triple. En primer lugar, se introduce al lector en algunos de los temas que relacionan las experiencias de Venecia con el exceso de demanda turística. En segundo, se discuten tres conceptos de la capacidad de absorción turística que son relevantes de manera particular para Venecia; a saber, el aspecto sociocultural que refleja la percepción de los habitantes de la ciudad en cuanto al turismo, el aspecto económico-social que describe el conflicto entre las distintas funciones socioeconómicas que implica el sistema turístico veneciano, y, por último, pero no menos importante, el aspecto económico, que arranca de la calidad de la experiencia del visitante. En tercer lugar, se ofrece una breve descripción de la forma en la que Venecia maneja los flujos de turismo, tanto desde el punto de vista cuantitativo como el cualitativo.

## 2. EL TURISMO EN VENECIA

Conjuntamente con la estructura física especial, el turismo es mencionado, con frecuencia, como una de las principales causas de la persistente crisis urbana en la que se encuentra el centro histórico de Venecia.

La tabla 2.1 describe las tendencias principales que caracterizaron al turismo residencial veneciano en las últimas décadas, es

decir, del turismo que implica cuando menos una pernoctación en el centro.

Antes que nada, se desprende claramente de la tabla que el mercado para ese turismo ha venido expandiéndose a partir de 1963, tanto en llegadas como en pernoctaciones. Mientras que las cifras totales de 1963 eran de 758.975 y de 1.731.330, respectivamente, en 1992 el centro histórico de Venecia ha llegado a 1.208.946 llegadas y 2.680.179 pernoctaciones. El crecimiento ha sido continuo hasta la segunda mitad de los años ochenta. Sin embargo, quedó bastante por debajo tanto en turismo urbano como en turismo en general para la región del Véneto durante el mismo período (véase como ejemplo Gambuzza, 1990).

**Tabla 2.1**  
**TURISMO RESIDENCIAL EN EL**  
**CENTRO HISTÓRICO DE VENECIA**

Año	Llegadas	Estancias	Promedio de estancia
1963	759.975	1.731.440	2,28
1968	807.175	1.701.816	2,11
1973	915.504	1.857.713	2,03
1978	1.061.416	2.179.730	2,05
1984	1.335.968	2.846.007	2,13
1989	1.235.001	2.662.670	2,15
1990	1.250.649	2.760.068	2,21
1991	1.111.456	2.508.595	2,26
1992	1.208.946	2.680.179	2,21

Fuente: Coses y Apt. Publicaciones diversas.

En 1985 y 1986, la cifra de llegadas y pernoctaciones colapsó repentinamente. Se puede atribuir esta "crisis" al masivo renunciamiento de los turistas norteamericanos,

que constituyen un segmento importante del mercado veneciano, a pasar vacaciones en Europa por la influencia del terrorismo y del cambio desfavorable del dólar. En 1991, se observa una caída similar de la demanda por la Guerra del Golfo.

En los sesenta y los setenta, el número de llegadas creció en cierta manera más rápidamente que el de pernотaciones, lo que llevó a un descenso del promedio de estancia, del turista residencial. La reducción del promedio de duración de las vacaciones es un fenómeno registrado a escala mundial, y no es ciertamente típico de Venecia. Sin embargo, si es típico de Venecia el ligero aumento en el promedio de estancia observado durante los últimos años, en contraste con la tendencia general.

Venecia, no obstante, no es visitada solamente por turistas "clásicos", sino que también lo hacen los excursionistas de un día. No implica ello la pernотación, concentrándose la visita sólo en un día. Cada año llegan a Venecia algo más de 5,9 millones de excursionistas. La relativa importancia de estas llegadas para el centro de la ciudad aparece reflejada en la tabla 2.2, que está basada en las estimaciones hechas por Manente y Rizzi (1993); calcularon la dimensión de los distintos flujos de visitantes sobre la base de los resultados de la encuesta a esos mismos visitantes en 1989-1990 y por su recuento en los principales terminales que dan entrada a la ciudad del lago. Hay que señalar que se consideran turistas residenciales y no excursionistas a los que pasan la noche en el Lido.

Existen razones para creer que el número

de turistas residenciales es, en cierta manera, más alto del que indican las estadísticas oficiales, principalmente por la evasión de impuestos. En cualquier caso, de acuerdo con las estimaciones presentadas más arriba, la cuota de excursionistas en el flujo de visitantes en base anual se supone que no está por debajo del 65 por 100 de la cifra total, lo que viene a representar tres excursionistas por cada turista.

**Tabla 2.2**  
**TURISTAS Y EXCURSIONISTAS:**  
**CUOTAS DE PRESENCIA 1992**

Turistas residenciales	2.680.179	31,1 %
Excursionistas	5.946.844	68,9 %

de los cuales

Tradicionales	2.226.918	26,3 %
Indirectos	1.571.080	18,2 %
Viajeros	2.107.846	24,4 %
Total	8.627.023	100,0 %

Fuente: Manente y Rizzi, 1993.

Básicamente, se dan tres clases de excursionistas. En primer lugar, está el excursionista "tradicional", que visita Venecia desde su punto de residencia (un 26,3 por 100 de los visitantes). Luego, los excursionistas "indirectos", que visitan Venecia desde su punto de vacaciones, distinto a la ciudad (18,2 por 100). Y, por último, los excursionistas "viajeros", que tienen Venecia como destino de sus vacaciones, pero duermen, mayormente por razones económicas, en

otro lugar cualquier, y que representan el 24,4 por 100.

Por lo demás, la cuota de excursionistas en el número total de visitantes ha tendido a permanecer bastante estable durante los últimos años (véanse las estimaciones que COSES realizó en 1989). No es así sorprendente que la industria turística local esté orientando su oferta hacia el excursionismo. Lo que se observa en Venecia es que el estancamiento del mercado de turismo residencial marcha paralelamente a la expansión del mercado de excursionismo. Se ha demostrado en Costa (1990) que si se da una expansión global del turismo cultural y permanece la oferta fija y limitada de plazas hoteleras en el centro de la ciudad, el número de excursionistas crecerá considerablemente.

La tabla 2.3 ofrece una explicación del crecimiento de una parte importante del mercado excursionista, principalmente del llamado más arriba viajero o "falso" excursionista, que pueden ahorrarse mucho dinero, pernoctando muy cerca, pero no en Venecia misma.

El precio de una habitación doble disminuye ligeramente al aumentar la distancia del centro histórico de la ciudad, en paridad con el número de estrellas. Especialmente, Padua parece ofrecer una alternativa a Venecia. Una habitación en un hotel de cuatro estrellas cuesta 68 por 100 menos, pero está casi a 40 kilómetros de Venecia. Sin embargo, se puede salvar esta distancia en el tren intercity en menos de media hora de centro a centro.

Estas enormes diferencias de precios han hecho aparecer el tipo curioso de excursionistas, "falsos" excursionistas, que consideran Venecia, como destino final de sus vacaciones, pero se alojan en los alrededores para ahorrar dinero, o a veces porque no aciertan a encontrar alojamiento en el centro de la ciudad.

**Tabla 2.3**  
**PRECIOS MEDIOS POR CATEGORÍA Y LOCALIDAD**

Localidad	5*	4*	3*	2*	1*
Centro de Venecia	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Lido	99,1	100,0	101,8	98,4	123,8
Mestre	—	51,0	76,6	90,3	85,9
Marghera	—	46,0	70,3	87,1	78,6
Cavallino	—	—	60,4	80,6	81,0
Lido de Jesolo	—	37,5	61,3	77,4	85,7
Bibione	—	33,0	55,0	77,4	90,5
Mira	—	36,4	47,7	85,5	78,6
Padua	—	32,0	58,6	71,0	57,0
Abano	50,0	55,9	61,3	83,9	69,0

Fuente: Ripoli y Van der Borg, 1988

Las estadísticas oficiales, que excluyen el excursionismo, por sí solas anuncian el excesivo uso del centro histórico de Venecia para fines turísticos. Las mediciones tradicionales del control de demandas turísticas, basadas en esa información, desestiman de manera grave los peligros de la masificación turística. Y esto puede ser fatal para una ciudad vulnerable como Venecia (Costa, 1990).

En el Lido los hoteleros cobran por habitación el mismo precio que en Venecia centro. Esto significa que el Lido no es una alternativa económica del centro-histórico;

**Tabla 2.4**  
**EL TURISMO EN VENEZIA EN EL AÑO 2000**

TURISTAS			Excursionistas	Visitantes
Año	Llegadas	Pernoctaciones		
1992	1.208.946	2.680.179	5.946.844	7.155.790
2000*	1.540.000	3.491.000	6.261.000	7.801.000

\* Hipótesis de crecimiento bajo.  
Fuente: Costa, 1990.

más aún, el modelo estacional y la estructura de la demanda turística en el Lido no es de tipo playa, sino típicamente urbana. Por eso se examinan conjuntamente el centro y el Lido en el análisis previo de los flujos de visitantes.

En la tabla 2.4, se han incluido proyecciones sobre el número de turistas y excursionistas que visitarán Venecia en el año 2000, al lado de las cifras de 1992. Las predicciones se han hecho por medio de un modelo econométrico, que combinará el desarrollo económico con los cambios en la demanda de turismo y excursionismo, asumiendo que especialmente el aumento de ingresos disponibles ha provocado la expansión del mercado turístico. De los dos supuestos económicos utilizados como contribución al modelo, uno optimista y otro pesimista, el segundo parece ser más fiable, dada la recesión actual.

La tabla nos hace ver, sobre todo, pese a ser bastante prudentes nuestras predicciones, que la presión en la isla de Venecia va a aumentar considerablemente, debido también al crecimiento del número de excursionistas, segmento del mercado que se desdénia usualmente en las estadísticas oficiales

de turismo. Desde el momento en que la expansión del mercado residencial se relaciona con la utilización de plazas hoteleras (las tasas de ocupación son ya altas), parte del interés creciente hacia Venecia, que se expresa generalmente en la tabla en términos de turismo residencial, podría realizarse en la forma de excursionismo.

La tabla 2.5 muestra que los excursionistas gastan mucho menos que los turistas residenciales. Uno de éstos viene a gastar aproximadamente unos 56 ECUs en el centro histórico. El excursionista tradicional, 21 ECUs, el indirecto 43, mientras que el viajero o "falso" gasta 55 ECUs, en gran parte en alojamiento fuera de Venecia.

**Tabla 2.5**  
**GASTO DE VISITANTES DE VENEZIA**

	LIT	ECU
Residencial	105,793	56
Excursionista tradicional	40,067	21
Excursionista indirecto	81,858	43
Excursionista viajero	104,062	55

Fuente: Costa, 1990.

Es al excursionista al que más se le achacan los problemas de Venecia con el exceso de demanda turística. Desde un punto de vista económico esta preferencia por el turismo residencial parece más que justificado; los excursionistas gastan en Venecia mucho menos que los turistas, y, como indicó Van der Borg (1991), su contribución a los diversos costes sociales es ligeramente más consistente que la de los turistas residenciales. En otras palabras, éstos favorecen la economía local más de lo que lo hacen los excursionistas.

Sin embargo, el caso de Venecia demuestra que el aspecto económico, estrictamente, no debe ser el principal y el primer punto de preocupación. El tema de dirección es el que convierte al excursionismo en amenaza al sistema de turismo urbano. Puede esto explicarse de la siguiente manera.

El turismo residencial, por definición, viene dado por la oferta de plazas hoteleras. Esto significa que el número máximo de turistas que puede contener diariamente el centro de Venecia está limitado explícitamente al número de plazas ofertadas (12.000). El mecanismo de precios regula la demanda turística residencial a largo plazo. Más aún, como muchos turistas reservan su hotel, existe una información disponible con antelación, sobre la presión turística en la ciudad. De esta manera pueden conocerse anticipadamente los puntos culminantes de afluencia y, en consecuencia, se pueden tomar medidas adecuadas. Finalmente, ya que las estadísticas locales sobre el turismo se buscan en las altas hoteleras, resulta relativamente sencillo controlar y dirigir la demanda de turismo residencial.

Los excursionistas no hacen uso necesariamente de un servicio especial que explícitamente y *a priori* limite su número. Por consiguiente, también es difícil controlar por medio de fijación de precios. Las instalaciones que pueden impedir su llegada a Venecia, tales como transportes públicos específicos y aparcamientos, siempre se pueden evitar en caso necesario. Lo mismo sucede con servicios que se consideran demasiado caros; simplemente dejan de utilizarlos. Además, los excursionistas tienden a improvisar su visita. Esto significa que es muy dificultoso predecir las llegadas. No existe ninguna estadística estructurada sobre excursionismo. Sólo es posible controlarlo mediante encuestas a visitantes, y que resultan caras.

El manejo del visitante, pues, necesita una concentración sobre el flujo de excursionistas. Los mecanismos que regulan automáticamente el turismo residencial no valen para el excursionista de un día. Esos mecanismos deben ser sustituidos por medidas apropiadas para controlar los flujos de excursionistas. En el apartado 4 de este artículo se ofrecen algunas de las soluciones posibles. Pero para que puedan ser efectivas hay que tener, cuando menos, una vaga idea del número total de visitantes que puede absorber la ciudad. Una condición previa fundamental para este control es, pues, determinar esa capacidad de Venecia para acoger turistas.

### **3. LA CAPACIDAD DE VENECIA DE RECEPCIÓN DE TURISTAS**

La próxima década anuncia una presión creciente de visitantes en todas las ciudades

artísticas, no solamente en Venecia. No es difícil imaginar que una ciudad sola de estas características no puede soportar un número ilimitado de visitantes. En otras palabras, la capacidad de recepción de turistas de cada ciudad tiene que ser estudiada para limitar el crecimiento de la demanda turística local.

Esa capacidad de absorción de un destino turístico puede medirse de dos maneras distintas, el nivel de atracciones individualizadas y el del destino en su aspecto global. El carácter específico de esta ciudad determina qué nivel es más relevante. Para ciudades como Brujas, Rothemburg, Mont Saint-Michel y Venecia, que son visitadas mayormente por su ambiente, y no por puntos específicos de atracción, la capacidad turística total es el factor más importante. En los casos de ciudades famosas por un atracción específica (Granada, por su Alhambra; Chartes, por su catedral) resulta más razonable creer que esa atracción en sí determinará el número de visitantes a la ciudad.

Como la mayor parte de los visitantes que Venecia recibe anualmente no utilizan ninguna de sus atracciones, sino que simplemente recorre y se pasea por el centro, el nivel de atracción sencilla o combinada no es muy importante en Venecia. Podría esperarse una situación similar en ciudades bien conservadas y restauradas como Brujas y Rothemburg, que por sí mismas ya son una atracción.

De aquí que este párrafo se centra en la capacidad de recepción de turistas como un todo, teniendo en cuenta, no obstante, las

distintas dimensiones, esto es, la sociocultural, la socioeconómica y la simplemente económica, en las que se plantea el problema.

### **3.1. La capacidad turística sociocultural de Venecia**

Los residentes forman una parte importante del sistema turístico de un destino. Son uno de los ingredientes de los que a menudo ha sido llamado "hospitalidad" de un destino. La reacción de los habitantes de una ciudad turística hacia el turismo en general, y hacia los turistas y excursionistas en particular, determina el impacto social del mismo turismo sobre la sociedad local y, de esa manera, en la capacidad social del destino.

La Ciset de la Universidad de Venecia ha organizado una encuesta entre los residentes en el municipio. Fue llevada a cabo desde el 14 al 27 de julio de 1993, un período de los más movidos de la estación turística. Se entrevistaron cara a cara a 422 personas. Los resultados de la encuesta fueron en verdad sorprendentes.

Los venecianos no tienen la percepción negativa del turismo en su ciudad que podría esperarse. Son conscientes de los importantes efectos económicos positivos (ingresos y empleo), y están también de acuerdo en el hecho de que el turismo genera cierta congestión.

La mayoría de los encuestados acertaron en reconocer las tendencias que han caracterizado al turismo local durante los últimos

diez años. Percibieron la “masificación” turística y en cierta manera se mostraron preocupados por el creciente número de excursionistas que visitan la ciudad.

Sin embargo, el descenso de la calidad de vida en la ciudad no es tan achacable al exceso de la demanda turística como a la pobre gerencia, en conjunto, del Municipio. Ésta es asimismo la razón que explica el sesgo que han tomado las soluciones propuestas por los vecinos de Venecia para resolver los problemas: no hacer ninguna sugerencia en cuanto al manejo de los flujos de visitantes, sino marcar unas directrices generales para la organización de sistema urbano de Venecia.

### **3.2. La capacidad turística socio-económica de Venecia**

Viene constituida por el número total de visitantes que admite la ciudad sin estorbar sus funciones normales. Esta dimensión está íntimamente enlazada con el fenómeno de “expulsión”, descrito por primera vez por Prud’homme (1986). El turismo en ciudades como Venecia o Brujas tiende a dominar la sociedad; desplaza a otras actividades del centro a las afueras. El precio del suelo en el centro explica el proceso de expulsión.

El problema de determinar la capacidad turística socio-económica del centro de Venecia fue abordado inicialmente por Costa y Van der Borg (1988), y después, por Canestrelli y Costa (1991). Estos últimos desarrollaron un modelo programático tradicional, aproximado, y calcularon que Venecia po-

dría soportar unos 25.000 visitantes al día, incluso si existe posibilidad de discusión sobre la exactitud de esta cifra, resulta evidente que es mucho menor que el número de visitantes que en realidad llegan a Venecia en días punta (en algunas ocasiones durante el año asciende a 200.000 visitantes).

El modelo Canestrelli-Costa expresa el conflicto entre residentes y turistas al utilizar los mismos servicios que funcionan a diario en la ciudad. Potencia al máximo los ingresos provenientes del turismo e introduce restricciones lineales respecto a las disponibilidad de alojamiento, restauración, aparcamiento, transporte interno, servicios de recogida de basura y espacio disponible en la catedral de San Marcos.

El problema se formula de la manera siguiente. La determinación de la capacidad de Venecia se consigue resolviendo una difusa representación lineal del “problema veneciano” donde:

- La basílica de San Marcos resume la representación del sistema total de recursos no reproducibles que atrae a Venecia a los turistas. Como todos, turistas y excursionistas, con la excepción de algunos visitantes que repiten su estancia, visitarán casi con seguridad San Marcos. Su nivel de utilización bajo la condición de “stress” puede emplearse para determinar la capacidad turística “ecológica” de todo el centro histórico.
- Seis servicios de apoyo turístico han sido identificados como importantes, pues proveen las necesidades bási-

cas de los visitantes (pernoctación, comida, aparcamiento, transporte dentro de Venecia, etc.), ya que cada uno de ellos podría constreñir la total capacidad turística de la ciudad histórica, y su expansión impondría costes reales a la población que no depende del turismo.

- Se han identificado tres tipos de turistas que compiten en el “uso turístico” de Venecia y que producen beneficios netos a la población dependiente del turismo.

Con tres clases de visitantes-turistas usando alojamiento hotelero (TH), otro tipo de alojamiento extrahotelero (TNH) y excursionistas (DT), el objetivo de nuestro problema sobre un aproximado programa lineal se plantea de la siguiente manera:

$$\text{MAX } z = c_1 \text{ TH} + c_2 \text{ TNH} + c_3 \text{ DT},$$

donde la  $z$  representa las inversiones totales por día (lo que se presume un buen filón de beneficios netos que pagan los visitantes de Venecia a la “población que depende del turismo”, a pesar de los ingresos filtrados a residentes fuera de Venecia), mientras que  $c_1$ ,  $c_2$  y  $c_3$  son los coeficientes que representan la inversión turística media per cápita para cada tipo de visitante.

El valor de esta función objetivo (cuyo nivel de aspiración,  $b_0$ , se define por la “población que depende del turismo, junto con su nivel mínimo aceptable,  $b_0 - p_0$ ) tiene que cumplir con algunas restricciones de la fórmula:

$$a_i x + \theta p_i$$

con

$$x = (\text{TH}, \text{TNH}, \text{DT}) \text{ y } x > 0,$$

donde  $b_i$  es el nivel de aspiración (óptimo, de acuerdo con la “población no turista”) para la capacidad del servicio hotelero que utilizan los visitantes de Venecia;  $(b_i + p_i)$  es el valor, a considerar como insuperable, en cuyo punto la capacidad de expansión de ese servicio llega a ser insoportable para la población de Venecia;  $a_i$  es el vector de coeficientes que miden el nivel de utilización diaria del servicio  $i$  por cada tipo de visitante; y  $\theta \in (0,1)$  es el grado de infracción de  $b_i$ , hacia  $b_i + p_i$ .

Este problema FLP puede resolverse para valores distintos de  $\theta$  (por ejemplo, para grados diferentes de infracción de nivel de aspiración opuesto): uno para la función objetivo, que representa los intereses de la “población que depende del turismo”, y los de la serie de restricciones que representan los intereses de la población veneciana no dependiente del turismo.

Si las autoridades locales pueden influir en el grado de infracción admisible, afectarán a la función objetivo (los beneficios), así como el de infracción de las diversas restricciones o de los costes.

La solución  $\theta = 0$  es la que representa el logro del nivel de aspiración para todas las restricciones y, por consiguiente, el de la “población no dependiente del turismo”. Pero la solución  $\theta = 1$  define una situación que corresponden al máximo nivel de tolerancia para la infracción de cada restricción y el logro del nivel de aspiración de la “población que depende del turismo. Para todos los

niveles intermedios de  $\theta$  ambas poblaciones, dependan o no del turismo, sólo lograrán parcialmente sus niveles de aspiración.

En el caso de Venecia, un proceso aproximado de decisión sugeriría la elección de compromiso de  $\theta = 0,39$ . Ambas poblaciones, la dependiente del turismo y la que no lo es, disfrutarán del mismo grado de satisfacción. La solución "óptima" podría llegar a ser estable si, teniendo en cuenta el tamaño relativo de los dos subgrupos de población, algún tipo de compensación pudiese trasvasarse de la población que depende del turismo a la que no depende del mismo.

La "solución óptima" admitiría para Venecia 9.780 turistas que utilicen alojamiento hotelero (con una cifra de ocupación del 89 por 100), 1.460 turistas en otro tipo de alojamiento y un máximo diario de 10.587 excursionistas.

La tabla 3.1 representa, pues, el número de días en que la capacidad socioeconómica del centro histórico de Venecia ha sido infringido en 1987 y cómo le será en el año 2000.

**Tabla 3.1**  
**INFRACCIÓN DE LA CAPACIDAD**  
**TURÍSTICA SOCIO-ECONÓMICA**

Días al año	> 25.000	> 40.000	> 60.0000
1987	156	22	6
2000	216	110	16

Fuente: Costa, 1990.

El número de días en los que el tope social se rebasa es seguro que llegará a 216, un aumento del 45 por 100. Esto significa que casi durante dos tercios del año la sociedad local se enfrenta a un nivel insoponible de presión turística. Las funciones normales de turismo quedan afectadas o expulsadas por las que "viven" basadas en la demanda másiva.

### 3.3. La capacidad turística económica

Al contemplar las predicciones sobre el número de visitantes de Venecia, que indican que la demanda total para el centro aumentará al menos hasta el año 2000, se llega a la conclusión de que la capacidad turística económica de Venecia no ha alcanzado aún un tope. Ciertamente, es una interpretación errónea.

Hay que preocuparse no por la dimensión del flujo de visitantes, sino por su composición. Van der Borg (1991) ha mostrado que esa composición del flujo tiende a cambiar el ya conocido ciclo vital del destino turístico. La mezcla "turista residencial-excursionista" altera ese ciclo vital.

Los destinos turísticos consolidados se enfrentan a corrientes masivas de visitantes de baja calidad, principalmente excursionistas. En esos casos, el límite económico al desarrollo turístico para los segmentos del mercado de primera calidad se ha visto frustrado. La calidad de su experiencia ya no compensa los gastos que harían visitando la ciudad. Mientras disminuyan los costes de una visita, los excursionistas seguirán llegando.

Como se ha visto en el apartado 2, Venecia es un buen ejemplo de destino turístico donde se puede observar el estancamiento de la demanda de turismo residencial, mientras que el número absoluto de visitantes tiende a aumentar todavía. La capacidad económica de su centro histórico ha sido ya ampliamente rebasada.

En la actualidad, de las tres dimensiones de la capacidad turística veneciana, la socioeconómica, tratada en el apartado 3.2, parece la más restrictiva de las tres.

#### **4. GESTIÓN DEL FLUJO DE VISITANTES A VENECIA**

Las dificultades para identificar normas de control sobre la demanda de visitantes dependen, entre otras causas, del hecho de que cada ciudad artística debe conservarse tan accesible como sea posible para una categoría específica de usuarios, tales como los habitantes, los visitantes de firmas y oficinas localizadas en la ciudad, y viajeros que estudien o trabajen en la misma. Al mismo tiempo, la ciudad artística precisa ser conservada tan inaccesible como sea posible para otras categorías de usuarios (en particular, los excursionistas).

Una posible medida "dura" del control del flujo de visitantes sería cerrar el centro de la ciudad artística a los coches privados y reservar el derecho al uso de aparcamientos, así como detener el paso al centro en los terminales importantes a las categorías de usuarios que no sean turistas. Por ejemplo, Amsterdam está estudiando un esquema de aparcamiento diversificado; Salzburgo y

Brujas han puesto en práctica planes de tráfico, no permitiendo que los coches turísticos estacionen en el centro. Esto, en combinación con el ordenamiento de la capacidad del transporte público que lleve a los visitantes hasta el centro, permite a las autoridades locales manejar el volumen del flujo turístico. Tales normas fácilmente podrían llevar a los visitantes a la decepción y frustración, viendo que no pueden recorrer la ciudad como habrían deseado.

Desde el punto de vista de la ciudad misma y del de sus visitantes, una medida "más suave" y posiblemente más efectiva de controlar la demanda excesiva consiste en implantar un sistema de reservas anticipadas. Se pueden concebir dos clases principales de normas de reserva:

1) La venta de paquetes de servicios en el momento de reserva, que podría incluir bonos de comidas, entradas a exposiciones y museos, descuentos en tiendas de recuerdos, etc. La adquisición de esos paquetes podría hacerse obligatoria (una especie de billete de entrada) u opcional, sirviendo así solamente como un incentivo a la reserva anticipada. En este segundo caso, el usuario potencial debe estar convencido de las ventajas que le ofrece el paquete, y de ahí la reserva anticipada;

2) La introducción de una "City Currency Card" (tarjeta para uso en la ciudad), sirviendo a todos los efectos como una tarjeta de crédito, válida para la duración de la visita y apta para pagar los bienes y servicios que se adquieran dentro de la ciudad. Se puede emitir esta tarjeta en formas distintas para los diferentes tipos de visitantes,

en cantidades fijadas de antemano. La tarjeta personal de crédito tiene en cuenta también la discriminación de precios de acuerdo con la hora o el día en que se usa la ésta.

Ambos sistemas, el paquete y la tarjeta, pueden estructurarse en el contexto de una red telemática que permita las ventas a larga distancia en tiempo real, una disponibilidad inmediata y la emisión de recibos importantes.

En la actualidad, Venecia estudia la posibilidad de obligar a los turistas que reserven por adelantado sus visitas a la ciudad. La introducción de la así llamada "Venice Card" (tarjeta veneciana), que en realidad es una combinación de las dos formas de reserva mencionadas arriba, podría ofrecer al visitante un incentivo lo suficientemente fuerte como para que reserve su visita a la ciudad con gran antelación.

Se invita, pues, a los visitantes a que reserven su estancia en Venecia, y a cambio recibirán la "tarjeta veneciana", que les ofrece una serie de ventajas y posibilidades inaccesibles a los visitantes que hayan hecho su reserva, aunque todavía éstos tengan acceso a la ciudad. El número de tarjetas emitidas será igual a la más restrictiva de las distintas capacidades de absorción del centro de Venecia, que, al parecer, es la socioeconómica. Los turistas residenciales recibirán una tarjeta conjuntamente con la reserva del alojamiento hotelero.

En un artículo de Ermolli y Guidotti (1991) se describen las condiciones que deben ser satisfechas para garantizar una

puesta en práctica exitosa de este sistema. Los citados autores llegan a la conclusión de que, desde un punto de vista técnico, el encauzamiento y control de los flujos turísticos en tiempo real no crea problemas. Lo que es esencial, sin embargo, es que todas las partes involucradas tienen que estar convencidas de que la regulación de los flujos de visitantes es indispensable para todos los subsistemas que se usan en Venecia. Y de aquí la necesidad de un alto grado de cooperación entre los distintos usuarios del sistema. Parece ser que también este requisito va a verse satisfecho en Venecia.

## 5. OBSERVACIONES FINALES

Está por encima de toda duda que el turismo puede convertirse en una fuente principal de bienestar para las ciudades artísticas, pero sólo si la estrategia de su desarrollo tiene éxito en respetar los límites inherentes al turismo. El desarrollo del turismo urbano sostenible es más que un *slogan* de moda, como han ilustrado los resultados de este trabajo.

El caso de Venecia muestra claramente que el turismo genera beneficios considerables, pero al mismo tiempo también ocasiona enormes costes sociales. La implementación, tanto de la estrategia del desarrollo del turismo sostenible como de la tecnología que apoya esa estrategia, es, en efecto, un reto importante que tiene que ser afrontado por los gobiernos de muchos países europeos. Sin duda alguna, el manejo de los flujos turísticos llegará a muchas ciudades europeas, y no sólo a la ciudad de Venecia.