

# POLÍTICAS PÚBLICAS Y *OVERTOURISM* EN DESTINOS URBANOS: UN ANÁLISIS COMPARADO ENTRE BARCELONA Y PALMA<sup>1</sup>

*Víctor Picó Gutiérrez\**

Universitat de les Illes Balears  
<https://orcid.org/0000-0003-3069-5424>

*Dolores Sánchez Aguilera\*\**

Universitat de Barcelona  
<http://orcid.org/0000-0002-4022-491X>

*Miquel Àngel Coll Ramis\*\*\**

Universitat de les Illes Balears  
<https://orcid.org/0000-0002-8485-8789>

## RESUMEN

El *overtourism* es un fenómeno creciente en muchos destinos que ha situado la gestión de los flujos turísticos en la agenda política a escala local. El análisis de los casos de Barcelona y Palma, dos ciudades destacadas entre los destinos urbanos españoles, permite revisar las medidas adoptadas por parte de las administraciones públicas para gestionar este proceso. Los resultados muestran la necesidad de avanzar hacia una gobernanza turística integral para mejorar la gestión de los destinos urbanos. Para tal fin, se apuesta por una planificación turística inteligente que, además, sirva para guiar la recuperación del sector en la era post-COVID.

Fecha de recepción: 21 de abril de 2021.

Fecha de aceptación: 31 de marzo de 2022.

\* Departamento de Geografía. Universitat de les Illes Balears. Ctra. de Valldemossa, km 7,5. 07122 PALMA. Illes Balears (España). E-mail: [victor.pico2@uib.cat](mailto:victor.pico2@uib.cat)

\*\* Departamento de Geografía. Facultad de Geografía e Historia. Universitat de Barcelona. Montalegre, 6. 08001 BARCELONA (España). E-mail: [dsanchez\\_aguilera@ub.edu](mailto:dsanchez_aguilera@ub.edu)

\*\*\* Departamento de Geografía. Universitat de les Illes Balears. Ctra. de Valldemossa, km 7,5. 07122 PALMA. Illes Balears (España). E-mail: [miquelangelcoll@uib.es](mailto:miquelangelcoll@uib.es)

<sup>1</sup> Este trabajo ha sido realizado en colaboración con el proyecto “Turismo y ciudad: análisis y evaluación de las sinergias, conflictos y retos generados por el desarrollo turístico en las ciudades españolas” (PGC2018-097707-B-I00), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, la Agencia Estatal de Investigación y “ERDF A way of making Europe”. El proyecto está codirigido por la Dra. D. Sánchez Aguilera y el Dr. F. López Palomeque.

**Palabras clave:** *overtourism*; ciudades; destinos urbanos; políticas públicas; gestión.

**Public policies and overtourism in urban destinations: a comparative analysis between Barcelona and Palma**

**ABSTRACT**

Overtourism is a growing phenomenon in many destinations that has placed the management of tourist flows among its main challenges. The analysis of the cases of Barcelona and Palma, two cities that stand out among Spanish urban destinations, allows us to review the measures adopted by public administrations to manage this process. The results show the need to move towards integrated tourism governance to improve the management of urban destinations. To this end, a smart tourism planning that also serves to guide the recovery of the sector in the post-COVID era.

**Keywords:** overtourism; cities; urban destinations; public policies; management.

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo urbano se ha convertido en una actividad económica prácticamente hegemónica en muchas ciudades, produciendo dinamismo y lugares de trabajo. No obstante, también ha provocado la masificación de visitantes en los ámbitos históricos y patrimoniales, lo que ocasiona efectos no deseados sobre la relación entre visitantes y residentes y suponen la ruptura del equilibrio en el hábitat urbano. Durante los últimos años han sido numerosos los estudios que han analizado las causas (Dodds y Butler, 2019a; Zemla, 2020) y los impactos que genera la masificación turística en entornos urbanos (Marín, Guevara y Navarro, 2017; De la Calle, Ferreiro y Mendoza, 2018; Koens, Postma y Papp, 2018), además, de las posibles estrategias para su gestión (González, 2014; Peeters *et al.*, 2018; Bouchon y Rauscher, 2019; Eckert *et al.*, 2019; De Luca *et al.*, 2020).

En este contexto, y en consonancia con el creciente número de estudios que abordan las respuestas proporcionadas por las instituciones de ámbito municipal al *overtourism* (García, Ivars y Mendoza, 2019; Plichta, 2019; Guitart y Serrat, 2020; Goodwin, 2021), este trabajo tiene como objetivo estudiar la aplicación y eficacia de las políticas y estrategias impulsadas desde la administración pública para gestionar los efectos del *overtourism*, tomando como casos de estudio las ciudades de Barcelona y Palma, particularmente en relación a sus centros urbanos. De esta forma, se conocerán los éxitos y los fracasos obtenidos en cada caso mediante la comparación de las medidas aprobadas y sus resultados, llegando a ver de manera amplia cómo se trata este proceso en destinos urbanos. El análisis de las medidas implementadas se complementa con la información obtenida a partir de la aplicación de una serie de entrevistas semiestructuradas que, desde una perspectiva cualitativa, aportan al estudio la visión de diferentes actores clave en el sector turístico, tales como el sector público, el académico, los grupos de interés local o el sector privado.

Además, se revisa detalladamente el propio término de *overtourism* y sus matices respecto a la saturación turística, se traza una evolución de la actividad turística en los últimos años en los dos casos de estudio seleccionados y se reseñan las últimas aportaciones a este debate desde la perspectiva de las ciudades inteligentes, una perspectiva que está ganando peso en los últimos años gracias a la flexibilidad y eficacia de las herramientas que incorpora. De hecho, la inteligencia turística se apunta como una de las principales alternativas en la planificación y gestión de los destinos turísticos del futuro, avanzando hacia el control apoyado por las tecnologías, la toma de decisiones participativa y la ordenación turística integral.

## 2. REVISIÓN EN TORNO AL CONCEPTO DEL *overtourism*

A partir de la revisión bibliográfica se observa cómo el concepto *overtourism* es muy reciente, a pesar de que tal y como advierten algunos autores (Dodds y Butler, 2019b), se trata de un término nuevo para un viejo problema como es el de la saturación turística. Boissevain (1977), en la década de los setenta, ya advertía de la creciente presión turística sobre las comunidades locales. Butler (1980), en su teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos, apuntaba que los destinos podrían morir de éxito por un exceso de turistas. Incluso, la propia Organización Mundial del Turismo (1983) ya reconocía la necesidad de abrir un debate sobre la saturación de los destinos a causa de una frecuentación turística excesiva y las limitaciones en la capacidad de los destinos para acoger estos flujos masivos.

En 1996, Boissevain publicó su obra *Coping With Tourists*, en la que ya se citan algunas de las reacciones que se producen en Europa frente al turismo masivo, evidenciando que la masificación turística se había instalado entre los temas de debate de la sociedad. En consecuencia, aparecen nuevas aportaciones como las de Tyler, Guerrier y Robertson (1998), que hacen las primeras propuestas teóricas para la administración del turismo y sus recursos en algunas ciudades, con el objetivo de mitigar los efectos negativos que tiene el turismo sobre algunas comunidades locales.

El fuerte crecimiento de los flujos turísticos que se ha producido en todo el mundo durante las dos primeras décadas del siglo XXI ha provocado que se hayan intensificado los procesos de masificación turística, tanto a nivel espacial como temporal. De ahí que haya aumentado el interés por conocer las causas y las consecuencias de este fenómeno de alcance global, lo que ha supuesto la aparición de nuevos conceptos y terminologías para reinterpretar una problemática que surge con el turismo de masas y que, con el postfordismo, evoluciona y se intensifica. En este contexto, irrumpe con fuerza el concepto de *overtourism* que, tal y como apunta Goodwin (2017), se asocia con aquellos destinos que experimentan una afluencia desmesurada de turistas, lo que supone un deterioro de la calidad de vida de los residentes y de la experiencia turística en esa área.

Por otro lado, el impacto negativo del desarrollo turístico se ha asociado con términos como turistofobia, acuñado hace más de una década por el antropólogo M. Delgado (2008), o más recientemente, por el término turismofobia (Milano, 2017), que se ha generalizado en los últimos años y goza de gran aceptación en su uso para referirse al rechazo del turismo masivo, especialmente en los centros históricos de las ciudades.

Este concepto intenta expresar la mezcla de desconfianza, descontento y rechazo de la población residente en contra de la llegada masiva de turistas. La importancia que ha adquirido este fenómeno es de tal magnitud que el propio Parlamento Europeo ha impulsado su estudio, definiéndolo como “una situación en la que el impacto del turismo, en lugares y momentos determinados; excede los umbrales de capacidad de carga física, ecológica, social, económica, psicológica o política de este” (Peeters *et al.*, 2018: 19).

De todas las aportaciones analizadas, se desprende la necesidad de enmarcar el *overtourism* más allá de la simple saturación de visitantes, dado su carácter multidimensional. En consecuencia, con frecuencia se vincula con la capacidad de carga turística. El hecho de que se sobrepase o no la capacidad de carga turística de un lugar (O'Reilly, 1986) es lo que define el grado de aceptación o rechazo hacia el turismo que pueda existir en un destino. Cuando ésta se supera lleva a situaciones de masificación (*overtourism*).

Para entender este proceso y por qué se origina, Doods y Butler (2019a) apuntan como factores potenciadores de la saturación turística los siguientes elementos: a) el crecimiento de las cifras de llegadas, b) la socialización (abaratamiento) de los viajes, c) nuevos segmentos de turistas, d) el dominio de la mentalidad centrada en el crecimiento, e) un enfoque centrado en el corto plazo, f) la competencia por el espacio, los servicios y las comodidades, g) un mayor acceso a internet y la información, h) el descontrol de los destinos sobre el número de turistas que les llega, i) la fragmentación y desequilibrio en el propio sector empresarial del turismo.

Algunos autores también subrayan que el contexto histórico en el que se enmarca la trayectoria de la actividad turística de un determinado lugar puede ser determinante para entender las reacciones de la sociedad ante los efectos turísticos (Erschbamer *et al.*, 2018): explican que en un determinado destino en el que el turismo, durante su expansión, ha sido beneficioso para el conjunto de la sociedad, se puede generar una brecha en la percepción de los beneficios e impactos negativos del turismo entre la generación más joven y la generación fundadora de esta actividad en dicho lugar. Por lo tanto, la percepción del *overtourism* dependerá siempre de la percepción subjetiva o colectiva de los actores implicados y no guarda relación únicamente con elementos de carácter cuantitativo (Milano, 2019). Este punto de vista arroja un importante matiz respecto a otros conceptos como la saturación turística, en el sentido de que la percepción de *overtourism* es generada por los propios residentes, siendo de especial importancia impresión acerca de los efectos perniciosos del turismo en el medio ambiente y las comunidades locales (López *et al.*, 2019).

Indudablemente, tras varios diagnósticos de los fenómenos de *overtourism* en diversos entornos urbanos (Peeters *et al.*, 2018; Pechlaner *et al.* 2019), el mayor desafío actual de la clase política, del sector privado y de los académicos es proponer estrategias para dar soluciones a este malestar social. Desde hace varias décadas se han estado debatiendo las posibles medidas para mejorar y hacer más eficiente un destino turístico, así como para optimizar la experiencia turística de los visitantes y mejorar la competencia de productos y servicios concretos. No obstante, pocas veces estas estrategias han estado dirigidas a mejorar la calidad de vida de quienes residen en las áreas de acogida, pero no obtienen un beneficio directo y tangible de las plusvalías turísticas. Dentro de la gobernanza turística, el interés económico ha prevalecido por encima del resto de intereses sociales y medioam-

bientales de los destinos, lo que ha provocado que las políticas se hayan desarrollado primando, fundamentalmente, la participación de los agentes y sectores directamente implicados (Ávila y Barrado, 2005). Por otra parte, el *overtourism* ha contribuido a evidenciar el creciente malestar social, la protesta y la resistencia contra el turismo masivo en la mayoría de las ciudades afectadas por este fenómeno (Colomb y Novy, 2016).

Estas reacciones sociales están obligando a reorientar las agendas de las políticas locales hacia un cuestionamiento de los límites del crecimiento turístico y la necesidad de incorporar la participación ciudadana en la gobernanza turística (Goodwin, 2019; Mihalic y Kuščer, 2021), con miras a garantizar que las diversas partes interesadas estén representadas en el proceso de formulación, toma de decisiones y aplicación en materia de políticas turísticas, conforme a un verdadero enfoque público-privado-comunitario. Sin embargo, tal y como señalan Peeters *et al.* (2018), la transferencia de las implicaciones del *overtourism* a las esferas de la planificación y la gestión turística aún es muy reducida.

### 3. METODOLOGÍA

La metodología empleada combina el uso de diferentes técnicas: en primer lugar, la consulta y revisión de la literatura sobre el concepto de saturación turística y *overtourism*. En segundo lugar, la recopilación documental de iniciativas y medidas recogidas en documentos de planificación turística. En tercer lugar, se han aplicado técnicas cualitativas con la realización de entrevistas semiestructuradas. Concretamente, se realizaron 16 entrevistas individuales a actores involucrados en el sector turístico, incluyendo miembros de organismos públicos de promoción y gestión turística (4), miembros del sector privado (4), investigadores y académicos (4) y grupos de interés local (4).

**Tabla 1**  
**FICHA TÉCNICA DE LAS ENTREVISTAS**

<b>Tamaño de la muestra</b>	16 entrevistas
<b>Lugar de realización</b>	8 en Barcelona y 8 en Palma.
<b>Fecha de realización</b>	Junio - Septiembre 2020

Fuente: Elaboración propia.

Las entrevistas se realizaron entre los meses de junio y septiembre de 2020, a partir de una estructura base de ocho preguntas, abiertas y cualitativas. La duración aproximada de estas entrevistas fue de 30 a 45 minutos y en ellas se realizaron preguntas sobre la perspectiva de saturación turística y los argumentos que sostenían las afirmaciones, lo que facilitó la recogida de las percepciones generales sobre el *overtourism* y sus impactos, la identificación de los factores que más influyen sobre esta situación, las posibilidades de actuación para su gestión, y los retos del turismo urbano después de la crisis de la COVID-19.

### 3.1. Casos de estudio

Esta investigación se ha centrado en el análisis del *overtourism* en las ciudades de Barcelona y Palma, dos de los principales destinos turísticos urbanos en el Mediterráneo. Su localización litoral ha hecho que su gran crecimiento turístico haya ido muy vinculado en primer lugar al producto de sol y playa, y posteriormente, con los cambios introducidos por el postfordismo su crecimiento se ha intensificado a través del turismo cultural y urbano, de tal forma, que han dejado de ser un mero complemento del turismo litoral para convertirse en un producto turístico *per se*.

Cabe destacar que ambas ciudades disponen de grandes infraestructuras (aeropuerto y puerto) que les permiten recibir un gran volumen de turistas lo que, junto a la diversificación de su oferta turística ha favorecido un gran crecimiento del número de turistas en estos destinos. Dicho crecimiento en ambos casos se ha concentrado en gran medida en el casco antiguo de la ciudad, por lo tanto, en un espacio reducido, de manera que estos sectores del centro histórico se han convertido en las zonas de la ciudad donde se manifiestan con mayor intensidad los procesos asociados al *overtourism*.

La concentración en los centros históricos gran parte del patrimonio histórico, los servicios de hostelería y la proximidad a la línea de costa ha hecho de estos ámbitos una ubicación óptima para el alojamiento turístico. El crecimiento de la oferta alojativa en estos espacios ha sido notable en los últimos años, como se observa claramente en el caso de Palma: al darse todos los factores de valor añadido, en un espacio reducido de pocas calles se concentran un gran número de hoteles (Novo, 2019).

Por tanto, si se suma una oferta de alojamiento tradicional en aumento con la expansión de la oferta colaborativa, con especial incidencia en estos centros y sus alrededores (Oskam y Boswijk, 2016), el resultado se traduce en un gran aumento de la presión turística en las ciudades, compitiendo muchos actores por el mismo espacio y servicios. A estos elementos del alojamiento, hay que añadir que tanto Barcelona como Palma han experimentado un fuerte crecimiento del turismo de cruceros, con otras repercusiones espaciales.

El modelo de turismo de cruceros ha registrado una expansión importante desde principios del nuevo siglo. El despliegue de la actividad ha encontrado en las ciudades mediterráneas una perfecta estación de paso para los buques. De hecho, ambas ciudades han dedicado notables esfuerzos a adaptar sus infraestructuras portuarias para poder acoger más buques. Éstos, habitualmente de gran capacidad, desembarcan grandes volúmenes viajeros en poco tiempo que, apoyados en paquetes de excursiones de corto radio, visitan las principales atracciones turísticas de la ciudad en un único día. Por tanto, se generan rutas muy transitadas y grandes congestiones en los recursos más concurridos de las ciudades, lo que da lugar a picos de ocupación muy marcados en un corto período de tiempo.

Por lo tanto, el análisis se ha centrado en unos contextos urbanos y turísticos, ya que ambos destinos acogen importantes flujos que exceden el ámbito puramente de ciudad, con bastantes similitudes. La comparación entre ambas urbes permite analizar de qué forma cada ciudad ha afrontado el reto de la gestión del *overtourism*, con estrategias diferenciadas a escala institucional y territorial.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. El turismo y su gestión en Barcelona

Los primeros indicios de actividad turística en Barcelona se remontan a los inicios del siglo XX, con la celebración de la Exposición Universal. Se trata de un turismo incipiente, que fue aumentando de manera lenta pero sostenida en la segunda parte del siglo, pasada ya la posguerra. Todos los esfuerzos que se hicieron por promocionar Barcelona como ciudad turística acabaron culminando con la postulación de la ciudad como sede de los Juegos Olímpicos de 1992, un hito para la transformación urbana y para la visibilización de Barcelona a escala internacional, lo que aceleró de manera sustantiva el proceso de turistificación. A partir de la designación, seis años antes de los Juegos, se empezaron a introducir nuevos servicios y usos más dirigidos a los nuevos visitantes, siendo ya dentro de la década de los noventa cuando la maquinaria turística se activa y coge velocidad.

Desde este momento, la planificación contempla y de alguna manera se pone al servicio del crecimiento turístico, lo que convierte el turismo derivado de los Juegos en un posible dinamizador económico y territorial, tanto durante el evento como a partir de este hito (Domínguez, 2014). Desde entonces, el turismo en Barcelona ha adquirido una magnitud relevante: según datos del *Observatori del Turisme a Barcelona*, en el año 2019, el último año de actividad turística normal antes de la irrupción de la pandemia, más de dieciséis millones de turistas se hospedaron en hoteles, pensiones, hostales y apartamentos de Barcelona y unos cuatro millones lo hicieron en Viviendas de Uso Turístico (VUT en adelante). Además, cabe añadirle los más de tres millones de cruceristas (Port de Barcelona, 2019) y los numerosos excursionistas que visitaron la ciudad.

Los puntos con más presión turística se concentran en el centro antiguo (Ardura *et al.*, 2019), en especial en los barrios que conforman el distrito de Ciutat Vella, el eje de Paseo de Gracia y las Ramblas y el frente marítimo. Además, destacan varios puntos con una alta intensidad turística que coinciden con atractivos concretos (Parc Güell, Sagrada Família, por ejemplo). Es en este tipo de zonas de la ciudad, que comparten espacio con áreas de fuerte uso residencial, donde se han dado las mayores evidencias del malestar social frente a la masificación turística. Algunos estudios (Sales, 2019) sugieren que esta intensidad turística ha acabado derivando en una disputa por el espacio público entre los turistas y los residentes, que se ejemplifica a través de los procesos de gentrificación residencial y comercial.

Uno de los principales impactos de la presión turística ha sido el incremento de los precios del alquiler de vivienda residencial, que ha subido en algunos barrios más turistificados como Poble Sec, Sant Antoni o Sagrada Família. Dicha subida de precios no se ha dado por igual en toda la ciudad, aunque la media conjunta sí que va al alza año tras año, lo que ha provocado que el tema del alquiler sea una de las principales preocupaciones de los residentes en Barcelona y, por tanto, que se haya convertido en un tema de prioridad dentro de la gestión municipal (Fernández, 2020).

Por otra parte, el volumen de turistas de Barcelona es tan grande que ha obligado a expandir la oferta turística más allá de los lugares tradicionales (Arias, 2020). En los últimos años, y en aplicación de las regulaciones para las nuevas plazas hoteleras, destaca la

creación de plazas turísticas en la periferia de los distritos centrales, sobre todo hacia las zonas de nueva construcción como el Poblenou o el norte de la ciudad (López Palomeque, 2015). De este modo, los conflictos entre los usos residenciales y los turísticos se están expandiendo hacia otras zonas de la ciudad.

Después de muchas décadas en las que la gestión del turismo en Barcelona se ha focalizado en la promoción del destino para atraer a una mayor demanda, la ciudad ha asumido que puede existir una situación de *overtourism* que requiere de un cambio disruptivo en las políticas turísticas, apostando por una planificación y gestión integral del turismo (López Palomeque *et al.*, 2018). Los actores entrevistados coinciden en señalar que existe un punto de inflexión a partir del año 2015, momento en que se produce un cambio político y la alcaldía pasa a manos de Barcelona en Comú. El cambio político imprime nuevas perspectivas que se traducen en el impulso de normativas encaminadas a frenar el crecimiento turístico ilimitado de la ciudad, como fue la aprobación de una moratoria en la concesión de licencias de alojamientos turísticos por un período de un año, con el objetivo de elaborar un plan especial de regulación de alojamientos turísticos. Esta medida, propició que la nueva oferta se desplazase fuera del término municipal, de manera que municipios colindantes con Barcelona acogen parte de la oferta que no se pudo ejecutar en la ciudad (Crespí, 2021).

Además, esta normativa fue acompañada de un cambio en la gobernanza turística de la ciudad con la creación -en el año 2016- del Consejo de Turismo y Ciudad que pretende conseguir una participación ciudadana efectiva, eficiente y vinculante en la aplicación de normativas turísticas que favorezcan el consenso entre las partes implicadas (López Palomeque *et al.*, 2018). Se trata de un órgano dependiente del ayuntamiento que se erige en un gran foro de debate turístico de la ciudad. En este órgano se encuentran representadas las opiniones de los diferentes grupos políticos, técnicos de la administración, expertos académicos, profesionales, entidades y asociaciones. Aunque las resoluciones que se adoptan en el consejo no son vinculantes, sirven de base para la toma de decisiones políticas del Pleno del Ayuntamiento.

Con todo, estas medidas no fueron suficientes para contener el crecimiento turístico de la ciudad debido a la proliferación de VUT que contribuyeron a incrementar la sensación de *overtourism* en la ciudad y los conflictos sociales (Zaar y Pontes da Fonseca, 2019). Según los actores entrevistados, la rápida expansión de VUT dio lugar a una fuerte intervención pública sobre el mercado de la vivienda y su comercialización turística, a través de la aprobación, en el año 2017, del Plan Especial Urbanístico de Alojamientos Turísticos (PEUAT). Esta regulación respondía a la necesidad de hacer compatibles los alojamientos turísticos de la ciudad con un modelo urbano sostenible, basado en la garantía de los derechos fundamentales y la mejora de la calidad de vida de los vecinos. Este plan asume que el turismo ha pasado a ser parte inherente y constitutiva de la ciudad, y eso requiere un cambio de perspectiva en el abordaje de las políticas turísticas, que no pueden diseñarse ya como una estrategia de alcance sectorial, sino como un proyecto colectivo. Esta nueva filosofía se refleja en el Plan estratégico de turismo 2020, aprobado en 2017, que pretende pasar de gestionar el turismo como actividad separada en la ciudad para gestionar la ciudad turística, haciéndola compatible con el resto de necesidades de la ciudad múltiple, compleja y heterogénea que es Barcelona.

A pesar de que en el año 2019 diversas sentencias judiciales del Tribunal Superior de Justicia de Catalunya (TSJC) tumbaron el PEUAT, con fecha de 23 de diciembre de 2021, el Plenario del Ayuntamiento aprobó un nuevo plan derivado del anterior, cuya regulación mantiene la necesidad de hacer compatibles los alojamientos turísticos de la ciudad con un modelo urbano sostenible basado en la garantía de los derechos fundamentales y la mejora de la calidad de vida de la población residente. Así pues, se reafirma el enfoque de las políticas públicas alineadas hacia la gobernanza colectiva de la ciudad turística.

#### 4.2. El turismo y su gestión en Palma

Antes de la irrupción del turismo de sol y playa, Palma ya contaba con una cierta actividad turística, especialmente en zonas como El Terreno o Cala Major (Barceló, 2000). Sin embargo, con la explosión del turismo de masas, en la década de los sesenta, el desarrollo de la actividad turística se trasladó hacia la costa y el centro histórico se convirtió en una de las excursiones clásicas para los turistas de sol y playa. De esta forma se configura un circuito que recorre las zonas de la ciudad que cuentan con un mayor patrimonio arquitectónico, como es el caso de Sa Llotja, Sa Calatrava, Cort o la Seu (González, 2001). Por lo tanto, desde la segunda mitad del siglo XX, el turismo en la ciudad ha funcionado como un complemento del producto de sol y playa predominante en la isla (Coll, 2016).

Este creciente interés turístico por el centro de la ciudad fue acompañado de distintas políticas urbanísticas con fines turísticos, que contribuyeron a la recuperación de la ciudad antigua. En este sentido, han jugado un papel trascendental los planes especiales del Puig de Sant Pere (1977) y de Sa Calatrava (1989), siendo uno de los más claros ejemplos de planes de reforma interior que impulsarían la gentrificación residencial. Si con el plan especial del Puig de Sant Pere, lentamente, las casas se rehabilitaron y los vecinos que querían podían quedarse a vivir en el barrio con alquileres adecuados a su situación económica, con el plan especial de la Calatrava (modificado el 1993), el de la Gerreria (1995) y las actuaciones vinculadas al Plan Urban (1997-99), el efecto social sobre las poblaciones de los respectivos barrios fue de signo muy diferente, puesto que en la revalorización urbana se favoreció el dominio del negocio turístico e inmobiliario (Garau, 2018). De esta forma, el centro histórico deja de ser únicamente un lugar de visita turística para convertirse también en un espacio destinado al turismo residencial, entrando en un conflicto de usos y espacios con la población nativa.

En 2008, y a raíz del estallido de la burbuja hipotecaria y urbanística, la ciudad entra en un contexto de crisis económica, lo que provocó el impulso de nuevas políticas públicas encaminadas a reactivar la economía a través del turismo, intensificando la actividad turística en el centro de la ciudad. En este sentido, la existencia de un Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) permisivo con el turismo favoreció que a partir del año 2010 fuesen aumentando las inversiones hoteleras en el centro de la ciudad, lo que se tradujo en una proliferación de hoteles *boutique* (Novo, 2019). Además, la oferta de alquiler de viviendas turísticas se disparó en el centro de la ciudad (Yrigoy, 2020). El resultado de todo ello es que el centro de Palma se ha convertido en un gran hotel, concentrando un importante número de camas de alojamiento que atraen visitantes a lo largo de todo el año.

Por otra parte, en 2011, se iniciaron las obras en el puerto de Palma para la ampliación de los muelles de Poniente, con el objetivo de dar servicio a la creciente demanda de atraque por parte de grandes cruceros turísticos en el Mediterráneo. Este hecho, sumado a la coincidencia horaria de las llegadas de los cruceros, ha contribuido a intensificar la congestión turística en el centro de la ciudad (Garau, 2018). Todas estas inversiones han contado con el respaldo de la administración local que, en el año 2012, creó la Fundación Palma 365 con el objetivo de promocionar y fomentar el turismo de la ciudad. En el año 2015, el Ayuntamiento aprobó un Plan Estratégico de Palma (2016-2036), donde la única referencia explícita al turismo que aparece es en uno de los objetivos, en el que se apunta al turismo como uno de los motores de crecimiento económico de la ciudad a través de un modelo que sea sostenible e integrador. El resultado de todas estas políticas de impulso del turismo se ha traducido en una completa turistificación del centro de la ciudad, que se refleja a través de una elevada densidad de alojamientos y equipamientos para turistas, además del surgimiento de conflictos como la gentrificación residencial y comercial (González, 2020).

El manejo de los efectos negativos del turismo por parte de la administración local tiene un corto recorrido en Palma ya que tradicionalmente se han obviado los mismos. amparándose en la gran aceptación social que tiene el turismo como fuente de riqueza. Así pues, la cuestión económica ha primado dentro de las políticas turísticas desarrolladas desde los inicios del boom turístico, en la década de los sesenta. Sin embargo, a partir del año 2015, coincidiendo con el cambio de gobierno en la ciudad, empiezan a florecer voces críticas con la industria del ocio y los efectos negativos de la masificación del centro de la ciudad. Distintos colectivos sociales reclaman a la administración que regule y ponga freno al crecimiento de plazas turísticas que viene aconteciendo en el centro de la ciudad. En este sentido, a principios de julio de 2017, se aprobó una moratoria hotelera que estuvo vigente hasta la modificación del PGOU, en julio de 2018, la cual prohíbe la apertura de nuevos hoteles en el centro histórico, a excepción de los que tengan un máximo de 20 habitaciones con categoría de 5 estrellas y se ubiquen en edificios catalogados.

Por otra parte, a finales de julio de 2017, se aprobó la Ley 6/2017 de Turismo de las Illes Balears, relativa a la comercialización de estancias turísticas en viviendas. Además de la regulación de la comercialización, también se propone perseguir la oferta irregular en el alquiler turístico. Desde su aprobación y durante un año, los gobiernos insulares y el Ayuntamiento de Palma tuvieron que definir las áreas y el número de nuevos alquileres turísticos, en una zonificación turística innovadora en este territorio (Pons y Pons, 2020). En julio del año siguiente, Palma se declara como zona única a efectos de comercialización de las estancias turísticas en viviendas de uso residencial. Esto se traduce en la prohibición, sin excepciones, del arrendamiento de pisos en edificios plurifamiliares a turistas y, con algunas salvedades, se permite en casas unifamiliares. Con esta medida, Palma se convirtió en pionera nacional en una medida de este alcance (González, 2020). No obstante, en septiembre del 2021, el Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears (TSJIB) aprobó una sentencia, según la cual, la zonificación de Palma vulnera los principios esenciales de la buena regulación y, en particular, los principios de necesidad, proporcionalidad e idoneidad que obligatoriamente deben observarse a la hora regular y de introducir restricciones a la libre prestación de servicios.

En el presente caso, el TSJIB aprecia que la que la zonificación de Palma vulnera tales principios en lo que respecta a la prohibición absoluta y categórica de comercializar estancias turísticas en viviendas sitas en edificios plurifamiliares (o viviendas sometidas a propiedad horizontal), pues se trata de una medida totalmente desproporcionada y extraordinariamente gravosa para lograr los fines perseguidos por el Ayuntamiento, los cuales, puede alcanzar por otros medios sin necesidad de recurrir a la prohibición absoluta del alquiler turístico en todo el término municipal sin distinción alguna, medida que sólo podría adoptarse como “*la última de las soluciones posibles*” (Blas y López, 2021). Esta sentencia ha sido recurrida por el Ayuntamiento, y, en el caso de que los tribunales no le den la razón, el Plan de Intervención en Ámbitos Turísticos (PIAT) del Consell de Mallorca, aprobado en julio de 2020, prevé que si decae una zonificación turística aprobada por un municipio, como es el caso, entrará automáticamente en vigor un artículo de esta norma según el cual no se permitirá el alquiler vacacional en viviendas plurifamiliares.

Por último, el Govern de las Illes Balears, la patronal *Cruise Lines International Association* (CLIA) y las principales empresas de cruceros que operan en el puerto de Palma, recientemente, han alcanzado un acuerdo de colaboración para lograr una regulación efectiva en la llegada de cruceros a Baleares. De esta forma, las Islas se convierten en el primer destino nacional en lograr un compromiso de este tipo, que será efectivo ya en 2022, cuando el puerto de Palma recibirá un 14,5 % menos de escalas que en 2019. El acuerdo implica que sólo llegarán en el mismo día a Palma un total de tres cruceros, y solo uno de ellos podrá tener una capacidad superior a los 5.000 pasajeros. De esta forma, se pretende poner freno a la concentración de este tipo de turistas que al llegar de forma masiva provocan una sensación de congestión en los destinos visitados, motivo por el cual se relaciona a los cruceros con el fenómeno del *overtourism* en Palma (González, 2019).

### **4.3. Análisis comparativo de las políticas de gestión del *overtourism***

El escenario de análisis se debate entre dos casos ciertamente similares en lo que respecta a las causas que han propiciado un contexto de *overtourism*. Algunos de los factores comunes más destacables son la existencia de un casco antiguo, que concentra la mayoría de los puntos de atracción turística, el fuerte crecimiento de la actividad de cruceros y la irrupción del fenómeno de las VUT. Estos factores explican que en ambas ciudades se produzca una saturación localizada en un espacio y un tiempo determinado; no se puede hablar de ciudades masificadas en toda su extensión y a lo largo del año, pero sí de puntos concretos con una afluencia desmesurada en momentos concretos, con especial incidencia en los centros históricos tanto de Barcelona (Domínguez y Crespi, 2021) como de Palma (González, 2019). Es en estas zonas de la ciudad donde se percibe un mayor rechazo de la población residente hacia la actividad turística.

Como consecuencia del creciente descontento social, Barcelona y Palma han empezado a cambiar el rumbo de sus políticas turísticas desde la promoción hacia la gestión basada en la gobernanza del turismo. Esto ha ido acompañado de un incremento de medidas de carácter restrictivo, cada vez de mayor calado; aunque, a su vez, tal y como apuntan los actores entrevistados ha provocado cierta división social entre aquellos sectores más proclives a impulsar la actividad turística y los que señalaban, por otra parte, sus efectos

negativos. Este debate en ambas ciudades se ha trasladado al ámbito judicial, como ha sido en el caso de la regulación de las VUT. No obstante, en cada caso analizado, la postura de la administración pública ha sido la de mantener normativas reguladoras de carácter restrictivo frente al crecimiento de este tipo de alojamiento turístico en el centro de las ciudades.

Por otra parte, ambos destinos son ciudades inteligentes (*Smart Cities*), con lo cual han impulsado el modelo de *Smart Destination*, de tal forma que, además de la vía reguladora, han optado por la tecnología para actuar sobre la masificación turística, impulsando distintas iniciativas basadas en un enfoque *smart* y el uso de herramientas y estrategias del *Business Intelligence*. Estas prácticas permiten obtener datos de forma masiva (*big data*), por ejemplo, sobre el volumen de visitantes, lo que facilita la adopción de estrategias de gestión del destino más ajustadas a la realidad turística (Marine-Roig & Antón, 2015). Con la crisis generada por la COVID-19, ambas ciudades han impulsado algunas medidas basadas en la gestión inteligente para el control del aforo en los espacios públicos, mediante el uso de cámaras. Sin embargo, los progresos en este ámbito aún son poco significativos y frecuentemente limitados a la tecnología, quedando mucho recorrido para promover una visión integradora del territorio, que incluya todas las áreas de gestión y todos los actores que inciden y participan en el destino.

Respecto a las diferencias observadas entre ambos destinos, la principal, se encuentra en el diferente grado de implicación y participación de la sociedad local en el sistema de gobernanza turística. Así pues, Barcelona cuenta con mecanismos más desarrollados para la incorporación de la participación ciudadana en las políticas públicas frente al reto del *overtourism*. En este sentido cabe destacar la existencia de una encuesta de opinión pública sobre el turismo y un cuestionario estructurado con información sobre el sector que da voz a múltiples agentes involucrados y permite un estudio de mayor precisión sobre cuestiones como la saturación turística en la ciudad. Además, dispone del Consejo de Turismo y Ciudad, un órgano de participación ciudadana creado para debatir el modelo turístico que mejor se adapta a la ciudad.

En cambio, en Palma el principal ente turístico es la Fundación Turismo Palma de Mallorca 365, una entidad pública sin ánimo de lucro de gestión mixta o público-privada, compuesta por el Ajuntament de Palma, la Autoritat Portuaria de Balears y empresas privadas del sector turístico, que tiene el objetivo de promocionar y fomentar el turismo de la ciudad. Por lo tanto, a diferencia de Barcelona en el caso de Palma las entidades ciudadanas no disponen de un foro específico para poder compartir reflexiones y plantear propuestas sobre el modelo turístico de la ciudad. Por lo tanto, la gestión turística de la ciudad sigue alejada de un modelo que promueva la participación social y las iniciativas *bottom-up*, y se prioriza un enfoque más tecnocrático.

Frente a estos planteamientos de carácter puramente técnico, han surgido nuevos paradigmas enfocados hacia una planificación turística inteligente, que permita afrontar proactivamente los retos que plantean los cambios estructurales de la actividad turística y sus efectos (Ivars y Vera, 2019), entre ellos los derivados del *overtourism*. Sobre esta cuestión, cabe resaltar que los entrevistados en este estudio conciben las dinámicas de saturación como una responsabilidad compartida entre las distintas partes interesadas y, en particular, los administradores de las ciudades y los gestores de los destinos, los cuáles pueden influir considerablemente en el modelaje de esta actividad y su convivencia con

otros usos en la ciudad. Por lo tanto, es fundamental seguir avanzando hacia un modelo de gobernanza turística inteligente, caracterizado por la cooperación público-privada y el uso de datos abiertos (Gretzel *et al.*, 2015), que contribuyan a garantizar la sostenibilidad del destino (Ivars *et al.*, 2019) frente a los retos que plantea el *overtourism*.

## 5. CONCLUSIONES

Desde hace unos años se observa que se ha roto la clásica burbuja en la que estaban los visitantes, quienes pasan a explorar zonas tradicionalmente destinadas a usos residenciales, de tal forma, que turistas y residentes compiten por los mismos espacios y recursos de la ciudad (Stors y Kagermeier 2013). En consecuencia, han surgido nuevas tensiones que han puesto el turismo en el foco de debate público, y que han convertido esta cuestión en un tema sobre el que diversas asociaciones/organizaciones sociales han tomado partido, y han forzado a introducir la cuestión del *overtourism* dentro de la agenda política de las ciudades turísticas.

Barcelona y Palma son un buen reflejo del *overtourism* que vienen experimentando, cada vez más, un mayor número de ciudades en el mundo, especialmente en sus centros históricos. No obstante, a diferencia de otras ciudades europeas, presentan ciertas peculiaridades que justifican el interés por investigar las causas que provocan su saturación turística. En ambos casos se ha observado cómo el exceso de turismo se ve acentuado por tres factores claves como son: el fuerte crecimiento de la oferta de alojamiento turístico mediante la proliferación de viviendas de uso turístico y hoteles *boutique*; el gran desarrollo de la industria de los cruceros, que ha hecho de estas ciudades dos de las escalas más importantes en el Mediterráneo; y la intensificación de la presión que ejercen sus áreas de influencia litorales, que están consolidadas como grandes polos de atracción turística a escala internacional. A estos factores, cabe sumar otro ajeno al turismo, como es el factor de capitalidad que tienen ambas ciudades (a escala insular, autonómica e incluso estatal), lo que genera fuerzas centrípetas que también contribuyen en la saturación. Estos factores evidencian, por otro lado, las fuertes influencias del sector privado en el proceso de gestión turística de estas ciudades, hecho que dificulta mucho el liderazgo estratégico y la coordinación entre los agentes del destino, haciendo que las dinámicas turísticas no se rijan por un criterio claro y se den casos de saturación o descontrol.

Todo ello ha generado una serie de conflictos sobre el control del espacio del centro histórico, enfrentando intereses turísticos frente a los residenciales que se ha traducido en una creciente aversión sobre aquello relacionado con el turismo (Aledo *et al.*, 2020). Tanto en Barcelona como en Palma, el encarecimiento del precio de la vivienda y de los alquileres es una de las cuestiones que ha generado mayor preocupación entre la población residente, que en ocasiones se ha visto forzada a abandonar las zonas de la ciudad con mayor presión turística. Este impacto ha favorecido un creciente interés público en la política turística (Schenkel, 2019), obligando a replantear la gestión tradicional del turismo en ambas ciudades.

En este sentido, el análisis de las iniciativas impulsadas refleja cómo la gestión pública se ha centrado en actuar sobre el mercado de la vivienda para mejorar la calidad de vida de los residentes, con regulaciones en el precio del alquiler, la mejora del parque de vivienda

pública o las restricciones a las viviendas de uso turístico. Sin embargo, cabe no olvidar otros impactos notables como la progresiva transformación del tejido comercial o la saturación en la movilidad urbana (Tapia, 2018). A pesar de que ambas ciudades han adoptado medidas para hacer frente a los efectos negativos que genera el *overtourism*, lo cierto, es que en ningún caso se ha observado la existencia de un plan que aborde de manera integral esta cuestión. Tal y como apuntan algunos autores como López Palomeque (2015), la masificación del turismo obliga a rediseñar la planificación turística de la ciudad para superar un tipo de gestión neoliberal basado en la promoción y el fomento de la actividad (Dredge, Jenkins y Whitford, 2011) e incluir el turismo en la gestión de la ciudad como un componente estructural, planteamiento que según Ivars y Vera (2019) requiere una gestión integral en la línea de la denominada planificación turística inteligente.

En este sentido, el hecho de que ambas ciudades sean *Smart City* y *Smart Destination*, hace que cuenten con un ecosistema digital inteligente que puede suponer una oportunidad para avanzar hacia un proceso de gobernanza turística real que potencie principios fundamentales como la coordinación administrativa, la colaboración público-privada, la participación social, la transparencia y el seguimiento y control de políticas; proyectos que también apoya desde hace unos años la administración estatal, posicionándose esta manera de hacer como una de las principales en el futuro próximo (Ivars *et al.*, 2021). Sin embargo, la realidad observada hasta el momento, en ambas ciudades, es que este enfoque no va más allá de algunas iniciativas puntuales.

Por otro lado, algunos de los actores entrevistados apuntan que existe el riesgo de que la drástica caída del turismo derivada de la crisis asociada a la COVID-19, pueda provocar un reforzamiento de las políticas turísticas tradicionales basadas en el crecimiento, que podrían agravar la masificación turística en ambas ciudades, una vez superada la pandemia. Así pues, esta crisis debe verse como una oportunidad para apostar definitivamente por una dinámica innovadora que contribuya a mejorar la sostenibilidad y competitividad de estos destinos turísticos. Este aspecto requiere seguir avanzando en el replanteamiento de la gestión del turismo y los efectos perniciosos que se puedan derivar del *overtourism*, abordando las actuaciones desde un prisma estructural y no coyuntural, atendiendo a nuevos parámetros a la hora de gestionar el turismo (Lew *et al.*, 2020), como puedan ser la emergencia climática y el bienestar social, a partir de unas políticas públicas que emerjan de la participación de todos los actores de la ciudad.

**Declaración responsable:** Los autores declaran que no existe ningún conflicto de interés relacionado con la publicación de este artículo. Las tareas se han distribuido del modo siguiente. El diseño general del artículo ha sido obra de Víctor Picó Gutiérrez y Dolores Sánchez Aguilera. El diseño metodológico ha recaído en Miquel Àngel Coll Ramis y el trabajo de campo ha sido realizado por Víctor Picó Gutiérrez. Los tres autores han trabajado en el marco teórico, la metodología, el análisis de los resultados y las conclusiones. Finalmente, todas las decisiones respecto a la revisión global del artículo, redacción final del texto y la extensa revisión bibliográfica han sido responsabilidad de los tres autores.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ALEDO, A. *et al.* (2020): «Vulnerabilidad social y el modelo turístico-residencial español: escenarios frente a la crisis de la COVID-19». Disponible en: <https://www.albasud.org/noticia/es/1202/vulnerabilidad-social-y-el-modelo-tur-stico-residencial-esp-a-ol-escenarios-frente-a-la-tesis-de-la-covid-19>
- ARDURA, A., LORETE, I., MOHÍNO, M.I. y RUIZ, J.(2019): «No estamos tan mal como Barcelona: análisis de la proliferación y regulación de las viviendas de uso turístico en Madrid y Barcelona», *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, nº 83, pp. 1-47. <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2828>
- ARIAS, A. (2020): «Turisme i Gentrificació. Apunts des de Barcelona.» Regió Metropolitana de *Barcelona: Territori, estratègies, planejament*, nº 60, pp. 130-139. <https://raco.cat/index.php/PapersIERMB/article/view/339245>
- ÁVILA, R. y BARRADO, D.A. (2005). «Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión.» *Cuadernos de Turismo*, nº 15, pp. 27-44.
- AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (2017): *Plan Estratégico de Turismo de Barcelona 2020. Una estrategia colectiva para un turismo sostenible*. Barcelona, Dirección de Turismo.[https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/turismo\\_2020\\_barcelona\\_0.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/turismo_2020_barcelona_0.pdf)
- AYUNTAMIENTO DE BARCELONA (2017): *Plan Especial Urbanístico de Alojamientos Turísticos* (PEUAT). Barcelona, Dirección de Turismo, Gerencia de Empresa y Turismo.<http://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/es/con-quien-lo-hacemos/participacion-ciudadana/alojamientos-turisticos>
- BARCELÓ, B. (2000): «Història del turisme a Mallorca», *Treballs de la Societat Catalana de Geografia*, nº 50, pp. 31-55.
- BLAS, J. y LÓPEZ, J. (22 de septiembre de 2021). «El TSJIB estima el recurso contra la zonificación de Palma y anula la prohibición de comercializar estancias turísticas en edificios plurifamiliares.» Illeslex. Recuperado de: <https://www.illeslex.com/es/tsjib-estima-recurso-contra-zonificacion-palma-anula-prohibicion-comercializar-estancias-turisticas-edificios-plurifamiliares/>
- BOISSEVAIN, J. (1977): «Tourism and development in Malta», *Development and Change*, nº 8, pp. 523-538.
- BOISSEVAIN, J. (1996): *Coping with tourists: European reactions to mass tourism*. Oxford, Berghahn Books.
- BOUCHON, F. y RAUSCHER, M. (2019): «Cities and tourism, a love and hate story; towards a conceptual framework for urban overtourism management», *International Journal of Tourism Cities*, vol. 5 (4), pp. 598-619.
- BUTLER, R.W. (1980): «The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources», *Canadian Geographer/Le Géographe Canadien*, vol. 24 (1), pp. 5-12.
- COLL, M.A. (2016): *Análisis socio-espacial de la estacionalidad turística en Mallorca*. Tesis Doctoral. Universitat de les Illes Balears.

- COLOMB, C. y NOVY, J. (Eds.) (2016): *Protest and resistance in the tourist city*. London, Routledge.
- CONSELL DE MALLORCA (2020): *Plan de Intervención en Ámbitos Turísticos (PIAT)*, BOIB núm. 126 de 16 de julio de 2020.
- CRESPÍ, M. (2021): «La ‘metropolitanización’ del turismo. El caso del Área Metropolitana de Barcelona», *Ciudad y Territorio. Estudios Territoriales*, vol. 53 (209), pp. 685-700.
- DE LA CALLE, M., FERREIRO, E. y MENDOZA, S. (2018): «Concentración y desconcentración de la actividad turística sobre el espacio urbano. Reflexiones en torno a Madrid», *Polígonos. Revista de Geografía*, n° 30, pp. 143-170.
- DELGADO, M. (2008): «Turistofobia». El País 12/07/2008. Disponible en: [https://elpais.com/diario/2008/07/12/catalunya/1215824840\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2008/07/12/catalunya/1215824840_850215.html)
- DE LUCA, G., SHIRVANI, A., FRANCINI, C. y LIBERATORE, G. (2020): «Sustainable cultural heritage planning and management of overtourism in art cities: Lessons from atlas world heritage», *Sustainability*, vol. 12 (9), 3929.
- DODDS, R. y BUTLER, R. (2019a): «The phenomena of overtourism: a review», *International Journal of Tourism Cities*, vol. 5 (4), pp. 519-528.
- DODDS, R. y BUTLER, R. (Eds.) (2019b): *Overtourism: Issues, realities and solutions*. Oldenbourg, De Gruyter.
- DOMÍNGUEZ, M. y CRESPI, M. (2021). «¿Es posible la sostenibilidad de las ciudades turistificadas? Los casos de los centros históricos de Madrid y Barcelona», *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, vol. 15 (1), pp. 22-38.
- DOMÍNGUEZ VILA, T., DARCY, S. y ALÉN, E. (2014): «Juegos olímpicos y paralímpicos en Brasil: aprendiendo de Barcelona y Sidney», *Revista de Administração de Empresas*, n° 54, pp. 222-230.
- DREDGE, D, JENKINS, J. y WHITFORD, M. (2011): «Tourism planning and policy: Historical development and contemporary challenges», en Jenkins y Dredge (Eds.) *Stories of practice: tourism policy and planning*. Farnham, Burlington, Ashgate, pp. 13-35.
- ECKERT, C., ZACHER, D., PECHLANER, H., NAMBERGER, P. y SCHMUDE, J. (2019): «Strategies and measures directed towards overtourism: a perspective of European DMOs», *International Journal of Tourism Cities*, vol. 5 (4), pp. 639-655.
- ERSCHBAMER, G., INNERHOFER, E. y PECHLANER, H. (2018): *Overtourism: How much tourism is too much.* Bolzano, Eurac Research.
- FERNÁNDEZ, J.L. (2020). «El turismo sostenible en España. Análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad de Zaragoza y Barcelona», *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, vol. 14 (1), pp. 94-106.
- GARAU, J. (Coord.) (2018): *Capacitat de càrrega turística. Un estudi al centre històric de Palma*. Recuperado a partir de: <http://palmaxxi.com/wp-content/uploads/2015/12/Informe-capacitat-de-carrega-turistica-Palma.pdf> (acceso 7 diciembre 2020).
- GARCÍA, M., IVARS-BAIDAL, J. y MENDOZA DE MIGUEL, S. (2019): «Overtourism in urban destinations: the myth of smart solutions», *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, n° 83, pp. 1-38.
- GONZÁLEZ, J.M. (2001): «Formación de la trama urbana y transformaciones socioeconómicas recientes en la ciudad de Palma de Mallorca (1960-2001)», *Geographicalia*, n° 40, pp. 75-100.

- GONZÁLEZ, J.M. (2019): «The dispute over tourist cities. Tourism gentrification in the historic Centre of Palma (Majorca, Spain)», *Tourism Geographies*, nº 22, pp. 171-191
- GONZÁLEZ, J.M. (2020): «Una geografía de la gentrificación en el centro histórico de Palma (Mallorca, España). Turismo y elitización social», *Confins. Revue franco-brésilienne de géographie/Revista franco-brasilera de geografia*, nº 48.
- GONZÁLEZ, M.V. (2014): «Gobernanza turística: ¿Políticas públicas innovadoras o retórica banal?», *Cuaderno Virtual de Turismo*, vol. 14 (1), pp. 9-22.
- GOODWIN, H. (2017): «The challenge of overtourism», *Responsible Tourism Partnership*, Working paper nº 4.
- GOODWIN, H. (2021): «City destinations, overtourism and governance», *International Journal of Tourism Cities*, vol. 7 (4), pp. 916-921.
- GRETZEL, U., SIGALA, M., XIANG, Z., y KOO, C. (2015): «Smart tourism: foundations and developments», *Electronic markets*, vol. 25 (3), pp. 179-188.
- GUITART, N. y SERRAT, R. (2020): «A methodological proposal for public responses to overtourism and its integration in urban destinations' policies», en *Sostenibilidad turística: overtourism vs. under tourism*, Palma, Societat d'Història Natural de les Illes Balears, pp. 265-282.
- IVARS-BAIDAL, J. y VERA, J.F. (2019): «Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente», *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, nº 83, pp. 1-31. <https://doi.org/10.21138/bage.2765>
- IVARS-BAIDAL, J., CELDRÁN-BERNABÉU, M.A., MAZÓN, J.N. y PERLES-IVARS, A.F. (2019): «Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management?», *Current Issues in Tourism*, vol. 22 (13), pp. 1.581-1.600.
- IVARS-BAIDAL, J., CELDRÁN-BERNABÉU, M.A., FEMENIA-SERRA, F., PERLES-RIBES, J. F. y GINER-SÁNCHEZ, D. (2021): «Measuring the progress of smart destinations: The use of indicators as a management tool», *Journal of Destination Marketing & Management*, vol. 19, 100531.
- KOENS, K., POSTMA, A. y PAPP, B. (2018): «Is overtourism overused? Understanding the impact of tourism in a city context», *Sustainability*, vol. 10 (12), 4384.
- LEW, A.A., CHEER, J.M., HAYWOOD, M., BROUDER, P. y SALAZAR, N.B. (2020): «Visions of travel and tourism after the global COVID-19 transformation of 2020», *Tourism Geographies*, vol. 22 (3), pp. 455-466.
- LOPEZ, L., PAZOS, M. y PIÑEIRO, M.A. (2019): «¿Existe overtourism en Santiago de Compostela? Contribuciones para un debate ya iniciado», *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, nº 83, pp. 1-48.
- LÓPEZ PALOMEQUE, F. (2015): «Barcelona, de ciudad con turismo a ciudad turística: notas sobre un proceso complejo e inacabado», *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, vol. 61 (3), pp. 483-506.
- LÓPEZ PALOMEQUE, F., TORRRES DELGADO, A., FONT URGELL, X. y SERRANO MIRACLE, D. (2018): «Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona», *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, nº 77, pp. 428-461.

- MARÍN, P., GUEVARA, A. y NAVARRO, E. (2017): «Renovación urbana y masificación turística en la ciudad antigua: pérdida de población y conflictos sociales» *Ciudad y Territorio. Estudios Territoriales*, vol. 49 (193), pp. 453-468.
- MARINE-ROIG, E. y CLAVÉ, S.A. (2015): «Tourism analytics with massive user-generated content: A case study of Barcelona», *Journal of Destination Marketing & Management*, vol. 4 (3), pp. 162-172.
- MIHALIC, T. y KUŠCER, K. (2021): «Can overtourism be managed? Destination management factors affecting residents' irritation and quality of life», *Tourism Review*, vol. 77 (1), pp. 16-34.
- MILANO, C. (2017): *Over-tourism and Tourism-phobia: Global trends and local contexts*. Barcelona, Ostelea School of Tourism and Hospitality.
- MILANO, C. (2018): «Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido», *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 16, (3), pp. 551-564.
- MILANO, C., NOVELLI, M. y CHEER, J.M. (2019): «Overtourism and Tourismphobia: A Journey Through Four Decades of Tourism Development, Planning and Local Concerns», *Tourism Planning and Development*, vol. 16 (4), pp. 353-357.
- NOVO, M. (2019): «Los nuevos usos del patrimonio: la expansión de hoteles boutique en Palma (Mallorca)», *Estoa. Revista de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Cuenca*, vol. 8 (16), pp. 155-178.
- OBSERVATORI DEL TURISME DE BARCELONA (2020): *Barcelona 2019. Informe de l'activitat turística (oferta, demanda i infraestructures)*. Ajuntament de Barcelona. Recuperado a partir de [https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/capsula\\_1\\_iaotb19\\_2.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/capsula_1_iaotb19_2.pdf) (acceso 7 diciembre 2020).
- O'REILLY, A.M. (1986): «Tourism carrying capacity: concept and issues», *Tourism Management*, vol. 7 (4), pp. 254-258.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (1983): *Risks of saturation of tourist carrying capacity overload in holiday destinations*. Madrid, UNWTO.
- OSKAM, J. y BOSWIJK, A. (2016): «Airbnb: the future of networked hospitality businesses», *Journal of tourism futures*, vol. 2 (1), pp. 22-42.
- PECHLANER, H., INNERHOFER, E. y ERSCHBAMER, G. (Eds.) (2019): *Overtourism: Tourism management and solutions*. London, Routledge.
- PEETERS, P. M., GÖSSLING, J., MILANO, C. et al. (2018): *Research for TRAN Committee-Overtourism: impact and possible policy responses*. Bruxelles, European Parliament, Directorate General for Internal Policies.
- PLICHTA, J. (2019): «The co-management and stakeholders theory as a useful approach to manage the problem of overtourism in historical cities – illustrated with an example of Krakow», *International Journal of Tourism Cities*, vol. 4 (5), pp. 685-699.
- PONS A.P. y PONS ESTEVA, M.M. (2020): «El uso de criterios geográficos en la ordenación de estancias turísticas en viviendas: La experiencia de la zonificación en Mallorca», en *Desafíos y oportunidades de un mundo en transición: Una interpretación desde la Geografía*. Valencia, PUV y Tirant Humanidades, pp. 663-676.
- PORT DE BARCELONA (2019): *Memoria Anual 2019*. Barcelona, Autoritat Portuària de Barcelona.

- SALES, J. (2019): *Especialització turística, gentrificació i dinàmiques residencials en un entorn urbà madur. El cas de Barcelona*. Tesis Doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona.
- SCHENKEL, E. (2019): «Turismo y política turística. Un análisis teórico desde la ciencia política», *Revista Reflexiones*, vol. 98 (2), pp. 129-140.
- STORS, N. y KAGERMEIER, A. (2013): «Crossing the border of the tourist bubble: Touristification in Copenhagen», *Tourismus und Grenzen*, pp. 115-131.
- TAPIA, M. (2018): «La ciudad para quién. Desafíos de la movilidad a la planificación urbana.» *Biblio3W, Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*. vol. XXIII, n° 1.250.
- TYLER, D., GUERRIER, Y. y ROBERTSON, M. (1998): *Managing tourism in cities: policy, process, and practice*. New York, John Wiley & Sons.
- YRIGOY, I. (2020): «El impacto del alquiler turístico sobre el alquiler residencial: abriendo (y cerrando) brechas de renta en el casco histórico de Palma», *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, vol. 24, n° 635.
- ZAAR, M.-H. y PONTES DA FONSECA, M. A. (2019): «Turismo y consumo del espacio urbano en Barcelona. Análisis de la relación residente-turista en el barrio de La Barceloneta», *Cuadernos de Turismo*, n° 44, pp. 487-514.
- ZEMLA, M. (2020): «Reasons and consequences of overtourism in contemporary cities— Knowledge gaps and future research», *Sustainability*, vol. 12 (5), 1729.