

# GESTIÓN TURÍSTICA INTEGRADA PARA UN CENTRO HISTÓRICO HABITABLE

## Estrategia de gestión turística – Cracovia, Polonia

### 1. DESCRIPCIÓN

La ciudad de Cracovia ha puesto en marcha una estrategia de gestión turística integrada basada en su marco estratégico, la Política de Turismo Sostenible de Cracovia 2021-2028, lanzada en 2019 y aún en curso. La estrategia de Cracovia combina múltiples iniciativas coordinadas, entre las que se incluyen la campaña “Respect Kraków”, el programa “City Helpers”, los parques culturales, el desarrollo de nuevos productos y espacios turísticos, y el establecimiento de un “Alcalde de la Noche” y una Comisión para la creación de una economía nocturna sostenible. La iniciativa tiene como objetivo equilibrar el atractivo turístico con la calidad de vida de los residentes, al tiempo que se garantiza la protección del centro histórico.

### 2. CONTEXTO QUE MOTIVÓ LA ACCIÓN

Cracovia se enfrentaba a una presión creciente del turismo de masas, especialmente en su centro histórico. Entre los principales retos se encontraban la alta concentración de turistas en el casco antiguo, importantes disturbios nocturnos (ruido, consumo de alcohol en espacios públicos), el aumento de los alquileres a corto plazo y las crecientes tensiones entre residentes, visitantes y negocios locales. Dado que el turismo sigue siendo un sector económico importante, el objetivo no era reducirlo, sino regularlo mejor y reequilibrarlo para preservar la habitabilidad del centro histórico.

### 3. ENFOQUE UTILIZADO/MÉTODO

- **Sensibilización y comunicación:** Lanzamiento de la campaña “Respect Kraków” (desde 2019), dirigida a turistas, residentes y visitantes a través de una comunicación multicanal (redes sociales, transporte, aeropuerto, códigos QR). La campaña ofrece orientación práctica para fomentar un comportamiento respetuoso en la ciudad.
- **Regulación y protección del patrimonio:** Implementación de parques culturales como herramientas legales para regular la señalización, el uso de los espacios públicos y las terrazas, y proteger el paisaje urbano.
- **Mediación y observación de campo:** Despliegue de City Helpers (embajadores de temporada) que informan a los visitantes, promocionan lugares menos visitados, gestionan los disturbios, supervisan el cumplimiento de normas y recopilan datos sobre las actividades nocturnas.
- **Diversificación y redistribución espacial:** Desarrollo de nuevos productos y zonas turísticas (p. ej., el barrio de Wesola) para reducir la presión sobre el centro histórico y redistribuir los flujos de visitantes en la ciudad.

- **Gobernanza nocturna:** Creación de un Alcalde de la Noche y una comisión dedicada, que garantice la coordinación entre los servicios municipales, la policía y los actores privados, junto con directrices para las empresas locales.
- **Recolección de datos sobre instalaciones de alquiler a corto plazo:** Se ha puesto en marcha un registro municipal para comprender mejor la magnitud de la actividad de alquiler a corto plazo e identificar la oportunidad que tiene la ciudad de recaudar ingresos de estas operaciones comerciales.



Programa «City Helpers» - Copyright © Krakow Convention Bureau y Respect Krakow

#### 4. EFECTOS ESPERADOS/INMEDIATOS/MEDIBLES

##### Resultados medibles

- Más de 13 millones de visitas a la campaña “Respect Kraków” (2025).
- Más de 500 observaciones nocturnas recopiladas por City Helpers.
- Identificación de casi 2500 instalaciones de alquiler a corto plazo en el registro municipal

##### Efectos inmediatos

- Mejor identificación de los “puntos críticos” nocturnos.
- Mejora en la coordinación entre los servicios municipales.
- Mayor visibilidad y aplicación de las normas sobre los espacios públicos.

##### Efectos esperados

- Reducción gradual de las molestias nocturnas.
- Mejora de la calidad de vida de los residentes.
- Mejor equilibrio de los flujos turísticos.
- Fortalecimiento del diálogo entre las autoridades públicas, los actores privados y los residentes.

## 5. PUNTOS CLAVE

- La gestión del turismo debe priorizar la habitabilidad, no solo el atractivo, garantizando la coexistencia entre residentes y visitantes.
- La integración de la regulación, la comunicación y la mediación sobre el terreno es esencial para gestionar el turismo de manera sostenible en los centros históricos.
- La recopilación de datos (por ejemplo, a través de City Helpers y big data) es una herramienta clave para la toma de decisiones informadas.
- Diversificar los flujos turísticos más allá del centro histórico reduce la presión y mejora el equilibrio urbano.
- Los mecanismos de gobernanza sólidos (por ejemplo, el Alcalde de la Noche) permiten una gestión coordinada e inclusiva de las complejas dinámicas urbanas.



Campaña Respeta Krakow - Copyright © Krakow Convention Bureau y Respect Krakow

## PARA MÁS INFORMACIÓN :

<https://www.urban-initiative.eu/ia-cities/krakow/home>

<https://ekon.um.krakow.pl/en>

<https://krakowheritage.com/en/material-heritage/forms-of-protection/cultural-parks/>

