

(Julio 2017)

## **PARTICIPACIÓN DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONCEPTO DE RESILIENCIA EN DESTINOS PATRIMONIALES: EL CASO DE ST. AUGUSTINE**

**Estefania M. Basurto-Cedeño, M.S.**  
Universidad de Florida.  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
ebasurto@ufl.edu<sup>1</sup>

**Lori Pennington-Gray, Ph.D.**  
Universidad de Florida.  
pennggray@hnp.ufl.edu<sup>2</sup>

**Xavier Basurto-Cedeño, M.S.**  
**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**  
Alberto.basurto@uleam.edu.ec<sup>3</sup>

### **RESUMEN**

El presente trabajo constituye un análisis de la importancia de la adopción del marco de resiliencia en destinos turísticos patrimoniales con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de los recursos culturales a largo plazo. Las características del marco de resiliencia son analizadas en el trabajo y se realiza un estudio del nivel de compromiso de los representantes del sector turístico del destino patrimonial San Augustine en el estado de Florida (Estados Unidos). La metodología utilizada es de naturaleza cualitativa y consta de un análisis bibliográfico, observación de campo, y entrevistas con los principales representantes del sector turístico y de preservación del destino en estudio.

### ***Palabras claves***

Sostenibilidad, Resiliencia, Preservación, Patrimonio

### **ENGAGEMENT OF THE TOURISM INDUSTRY IN THE RESILIENCE OF CULTURAL HERITAGE DESTINATIONS: THE CASE OF ST. AUGUSTINE AND CUENCA**

The present study constitutes an analysis of the importance of the adoption of the resilience framework in heritage tourist destinations with the purpose of guaranteeing the sustainability of the cultural resources in the long term. The characteristics of the resilience framework are analyzed and a study of the level of

---

<sup>1</sup> Master en Gestión y Desarrollo Turístico, Universidad de Alicante (2012)

Ingeniera en Administración de empresas turísticas y Hoteleras, Universidad Católica Santiago de Guayaquil (2009)  
Profesora de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

<sup>2</sup> Fundadora del Tourism Crisis Management - Directora asociada del Eric Friedheim Tourism Institute Ph.D. Park, Recreation and Tourism Resources, Michigan State University (1999)  
M.S. Leisure Studies, Pennsylvania State University (1994)  
B.A. Recreation and Leisure Studies, University of Waterloo (1993)

<sup>3</sup> Magister en Gestión Empresarial, Universidad Técnica Particular de Loja (2014)  
Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional, Universidad Católica Santiago de Guayaquil (2011)  
Profesor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

commitment of the representatives of the tourism sector of the heritage destination St. Augustine in the state of Florida (United States) is carried out. The methodology used is qualitative and consists of a bibliographic analysis, field observation and interviews with the main representatives of the tourism and conservation sectors of the destination under study.

### **Keywords**

Sustainability, Resilience, Preservation, Heritage

## **1. INTRODUCCIÓN**

Los destinos turísticos patrimoniales poseen características únicas como su estética, importancia en la identidad de los pueblos, posibles beneficios económicos generados por el desarrollo turístico, etcétera (Du Cross and McKercher 2014). Son en muchos casos considerados como un legado de la historia y la naturaleza de una región y motivo de orgullo entre los habitantes de una comunidad. Por lo mencionado la conservación de este tipo de destinos debe garantizarse para futuras generaciones. De forma general los destinos patrimoniales son de igual manera destinos turísticos por naturaleza. En su calidad de destinos turísticos pueden recibir turistas nacionales e internacionales, dependiendo del grado de significancia que los recursos culturales con que cuenten (Du Cross and McKercher 2014). De igual manera, el establecimiento y crecimiento de la industria turística en los destinos patrimoniales dependerá de forma inequívoca del deseo de los miembros de la comunidad de involucrarse en este tipo de desarrollo, así como del nivel compromiso de las autoridades locales de incorporar medidas que faciliten el crecimiento del sector turístico en el destino.

Un factor a considerar es la importancia del impacto económico de la industria turística en el bienestar de la comunidad de los destinos patrimoniales (Basurto et al. 2015) así como para la sostenibilidad de los esfuerzos de conservación de los recursos culturales que en la mayoría de los casos dependen de los ingresos generados de la actividad turística (Du Cross and McKercher 2014).

El desarrollo turístico en destinos patrimoniales también dependerá en gran medida de la disponibilidad de recursos culturales dentro de un destino para seguir atrayendo visitantes a largo plazo. Debido a la estrecha relación que existe entre el turismo y los sectores de preservación, es fundamental la participación y el compromiso del sector más rentable para asegurar la sostenibilidad de los activos comunes en el futuro. En el caso mencionado, el sector más rentable es el sector turístico. El turismo es una actividad económica de gran importancia, responsable del 10% del PIB mundial y la fuente de ingresos para muchos destinos, generando uno de cada once puestos de trabajo en todo el mundo (OMT 2016).

Sin embargo, el desarrollo del turismo por lo general viene ligado a un costo, en especial sino existen lineamientos de planificación para el desarrollo sostenible. El crecimiento insostenible del turismo podría conducir a resultados no deseados como un aumento importante en el precio de los servicios locales y el costo de vida, el aumento de la delincuencia, el deterioro de la relación entre local y turístico (etapa de molestia), la aculturación, el compromiso de la autenticidad de los recursos culturales, etc.

Con la finalidad reducir el impacto del desarrollo turístico en un destino cultural, varios estudiosos han sugerido se lleve a cabo una planificación sostenible del turismo a largo plazo (Du Cross y McKercher 2014, Timothy y Boyd 2003, Fugas y Fyall 2006, Basurto et al., 2015). Para esto se han recomendado varias estrategias, entre ellas: incorporación de diferentes partes interesadas en el proceso de planificación, desarrollo de la visión y declaración de misión del destino, creación e implementación de una organización que se encargue de vigilar el cumplimiento de dichas declaraciones, entre otras. Más recientemente, se ha sugerido que la planificación de la resiliencia en los destinos patrimoniales (OMT, 2016) es una forma de alcanzar la sostenibilidad y hacer frente a los cambios y presiones externos originados por los fenómenos naturales y el cambio climático.

Este documento ofrecerá una visión general del marco de resiliencia aconsejado en los destinos de turismo patrimonial, así como la percepción de los miembros del sector turístico de la ciudad de San Augustine en el estado de Florida (Estados Unidos) con respecto a la importancia de la adopción del marco de resiliencia en el destino.

## **2. CONCEPTO DE RESILIENCIA**

Resiliencia es la capacidad de un sistema para absorber las perturbaciones y reorganizarse mientras se somete a un cambio para conservar esencialmente la misma función, estructura, identidad y retroalimentación (Walker et al., 2004). El concepto de resiliencia nace en 1973, cuando Hollings propuso una nueva forma de entender los sistemas ecológicos e introdujo el "ciclo adaptativo" en el cual diferentes componentes del sistema podrían influir en el cambio en otros componentes, o incluso en todo el sistema. Hollings también introdujo el "concepto de resiliencia ecológica" y lo definió como el tiempo requerido para que un ecosistema regrese a un estado de equilibrio o estacionario después de la perturbación. A finales de los noventa, el uso del concepto de resiliencia se expandió (especialmente en las ciencias humanistas) y la adición de un componente social era necesaria, cuando los investigadores reconocieron el tremendo impacto que ocasionan las personas en el ecosistema. Desde entonces, la noción de resiliencia ha sido adaptada por varias disciplinas, dando lugar a una amplia variedad de terminologías y conceptos.

## **3. RESILIENCIA COMUNITARIA**

La resiliencia comunitaria es un atributo de la población dentro de un destino, que se caracteriza por la participación activa de los miembros de la comunidad en la anticipación o la respuesta a las crisis (sociales o ambientales) con el fin de recuperar la funcionalidad completa de la sociedad después de una crisis. De acuerdo a la teoría de resiliencia comunitaria las acciones emprendidas por la comunidad podrían asegurar la recuperación rápida de un destino, al punto de recobrar el equilibrio perdido, o incluso evolucionar a un mejor estado. La eficacia de la resiliencia comunitaria radica en la calidad de los nexos poblacionales existentes y el nivel de compromisos de los miembros de la comunidad.

## **4. RESILIENCIA DEL TURISMO**

En el campo del turismo, la idea de la planificación de la resiliencia ha surgido como una alternativa al paradigma del desarrollo sostenible tradicional, en el cual la planificación debe incluir tres pilares fundamentales (social, económico y ambiental) y donde se aspira que los recursos naturales y culturales se mantengan en un estado prístino sin importar los cambios y, o evoluciones del entorno. A diferencia, el concepto de resiliencia proporciona un enfoque más efectivo que permite la adaptación intentando construir la capacidad para regresar a un estado deseable después de perturbaciones anticipadas e imprevistas (Lew 2014). Al hablar de estados deseables, dejamos implícito que si bien se puede aspirar a retornar al estado de equilibrio previo a una crisis o impacto, también se admite la evolución a un estado más deseable que el original. La mayoría de los estudios de resiliencia realizados en el campo del turismo se han centrado en el concepto de resiliencia económica, en particular en lo que se refiere a las empresas turísticas tras un desastre mayor (Biggs et al., 2012; Lew 2014). Sin embargo, los destinos turísticos son sistemas complejos que se encuentran en estado constante de cambio pero que, en la mayoría de los casos, se gestionan con estrategias de Status Quo, que han derivado en resultados ineficaces al prepararse para las crisis. En este trabajo el enfoque es orientado al nivel del compromiso de los representantes del sector turístico en adoptar un marco de resiliencia que garantice la disponibilidad de los recursos culturales para futuras generaciones, pero dando cabida a la evolución y cambio que son características fundamentales de la especie humana y del ecosistema.

## **5. PROPÓSITO DEL ESTUDIO**

El propósito del presente estudio es brindar una visión general de las características del destino ciudad de San Augustine en el estado de Florida (Estados Unidos) así como la identificación de las vulnerabilidades del destino y la percepción de resiliencia e importancia de la implementación del marco teniendo en cuenta la opinión de los actores turísticos y culturales.

## **6. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

El presente estudio es importante porque proporciona la identificación de los principales riesgos y vulnerabilidades del destino turístico patrimonial y el estado percibido de resiliencia de dicho destino frente a vulnerabilidades. Toma en cuenta la opinión de las partes interesadas y constituye un primer enfoque para involucrarlas en la adopción del marco de resiliencia.

## **7. METODOLOGÍA**

La metodología utilizada en el presente estudio es el análisis exploratorio cualitativo. El análisis incluye el estudio del destino seleccionado y la identificación de riesgos y vulnerabilidades, teniendo en cuenta los recursos digitales y físicos disponibles en el destino. Una segunda etapa del análisis son entrevistas con actores locales y expertos en el campo de la gestión de crisis, la resiliencia, el turismo y la preservación cultural para determinar la etapa de resiliencia de los sitios de estudio seleccionados. Con el mismo enfoque, el estudio determinará la importancia percibida de la implementación del marco de resiliencia en los destinos bajo estudio.

La metodología implementada fue seleccionada por el autor como una forma de responder a las siguientes preguntas de investigación:

RQ1: ¿Son vulnerables los edificios históricos (atracciones culturales) del destino ante los riesgos?

RQ2: ¿Ha participado el sector turístico en alguna medida específica para reducir el riesgo en las atracciones culturales en el destino?

RQ3: ¿Es el sector del turismo vulnerable a riesgos específicos?

Con el fin de responder a las preguntas de investigación, este estudio proporciona una visión general del destino y un análisis FODA como resultados preliminares basados en el análisis de documentos y utiliza la información recogida en entrevistas y observación de los participantes para responder a cada pregunta en la sección de resultados.

Para el presente estudio se tuvieron en cuenta las voces y la opinión de varios participantes. Para el punto de vista de las partes interesadas de San Augustine, el investigador tuvo acceso a siete expertos en cultura y turismo, y siete estudiantes de postgrado. La muestra de este estudio no es aleatoria. Los expertos que se consultaron son miembros activos del sector de turismo y preservación de la ciudad de San Augustine y los estudiantes de pos grado son de la Universidad de la Florida de las facultades de turismo y de preservación. El estudio fue llevado a cabo durante tres visitas de campo a St. Augustine donde se llevaron a cabo entrevistas con los participantes en un ambiente amigable y libre de coerción. El propósito de la mencionada estructura de investigación (abierto y flexible) se justifica dado que el propósito es conocer a profundidad las percepciones de importancia de la implementación del marco de resiliencia en destino, así como el nivel de compromiso de los principales actores del turismo en invertir en este tipo de alternativas.

## **8. CONTEXTO: SAN AUGUSTINE**

La ciudad de San Agustín se encuentra en la costa noreste de la Florida, es la ciudad más antigua de los Estados Unidos fundada en 1565 el 8 de septiembre de 1565 por el almirante español Pedro Menéndez

de Avilés. Tiene un rico patrimonio que incluye raíces españolas, francesas y británicas. San Agustín es un importante destino turístico cuyo principal patrimonio (atracción) es el Castillo de San Marcos, una construcción militar española hecha de coquina y que fue construida con el objetivo de proteger la ciudad de ataques piratas. La ciudad de San Agustín está inscrita en el Registro Nacional, porque mantiene el plan de la ciudad utilizado por los colonos españoles. Otros destinos turísticos importantes del patrimonio de San Agustín son Forth Matanzas, Fuente de la Juventud, Barrio Colonial, Forth Mose, el faro, entre otros.

La Universidad de Florida administra 23 parcelas históricas de propiedad estatal con 38 edificios históricos separados, ubicados en la Ciudad de San Agustín, asegurando la preservación e interpretación a largo plazo de los bienes culturales.

La ciudad de San Agustín es un destino reconocido de turismo cultural en la Florida, recibiendo más de dos millones de visitantes en 2014 con un crecimiento del 9.9% en ese mismo año. Los recursos generados por la industria turística son muy necesarios para la comunidad de preservación, por eso varios estudios se han realizado en el destino Con el fin de comprender las motivaciones y expectativas de los visitantes.

## 9. RESULTADOS

Teniendo en cuenta la información recogida en el análisis del documento y las entrevistas con los participantes se ha respondido a la pregunta de investigación planteada en la sección de metodología:

### ***¿Son vulnerables los edificios históricos (atracciones) de los destinos estudiados para los riesgos específicos del destino?***

Las atracciones turísticas patrimoniales del destino de San Augustine están en buena condición debido a los esfuerzos permanentes de conservación y restauración y los recursos invertidos en los recursos culturales. Sin embargo, debido a la naturaleza del material de los edificios y otros recursos patrimoniales, son vulnerables a riesgos específicos. La mayoría de edificaciones históricas en el destino son de coquina. La coquina es susceptible a la humedad y propicia un ambiente ideal para la proliferación de hongo y plantas de humedad. Otras construcciones son de madera o están ubicadas en áreas donde ocurren inundaciones (como cerca del mar). Hay que recalcar que, debido a la ubicación geográfica de la ciudad de San Augustine, es vulnerable a impactos de huracanes alrededor de 3 veces por año. Lo mencionado ha acarreado altos costes de preservación de los atractivos históricos. Sin embargo, dado que los ingresos por turismo destinados a preservación son altos, esto no representa un obstáculo.

Un problema que surge de la alta dependencia de los recursos del sector turísticos es que hay un conflicto perenne entre la autenticidad de la interpretación de los recursos culturales versus la comercialización de dichos recursos para complacer las expectativas de los turistas. Uno de los entrevistados del sector de preservación mencionó: *“El coste de mantenimiento de los edificios es sumamente alto, y como te podrás dar cuenta siempre estamos trabajando para que las estructuras no se deterioren, pero lo logramos debido a que contamos con un buen presupuesto, en especial si lo comparamos con el que tienen otros destinos, claro que siempre hace falta más (se ríe) ... esta dependencia es buena y mala ya que nos ocasiona continuas disputas ya que debemos no solo mantener la fidelidad histórica sino también hacerlo entretenido para el turista, ya que siendo realistas sin los turistas no tendríamos ingresos y no podríamos preservar nada, así que nos toca ceder frecuentemente”*.

### ***¿Ha tomado el sector turístico alguna medida particular para reducir el riesgo en el destino?***

La ciudad de San Agustín y la ciudad de Cuenca cuentan con planes de gestión de crisis que identifican los principales riesgos y vulnerabilidades del destino. Pero, sólo los gobernantes de la ciudad de San Augustine ha identificado la necesidad de involucrarse en un marco de resiliencia para hacer frente a los cambios climáticos y los desastres naturales. Sin embargo, la involucración de los actores turísticos esta aun en etapas incipientes. Los participantes del estudio identificaron en numerosas ocasiones que conocían que había alternativas para manejar los riesgos, ya que eran conscientes de la importancia de recuperarse de los efectos de los desastres naturales. Uno de los representantes del sector hotelero mencionó: *“el turismo es nuestra principal fuente de ingreso, y no solo de nosotros los hoteleros sino de todos los miembros de la comunidad, si usted va y pregunta a algún empleado de un supermercado le va a decir lo mismo. Estamos conscientes que necesitamos del turismo y no nos podemos dar el lujo de dejar que la gente nos perciba como un destino poco seguro en la temporada de huracanes así que hacemos todo lo posible por reducir los riesgos y asegurar que nuestros clientes estén seguros. Además, si necesitamos cerrar el destino como hace poco con el huracán Matthew, tratamos de recuperarnos en tiempo récord, y utilizamos todos los medios digitales como Tripadvisor, para asegurar que estamos operando y que los daños (si es que hubiere) han sido superados”*. Un miembro del sector gubernamental dijo: *“Sabemos que tenemos un problema en el drenaje de las aguas lluvias, y estamos trabajando para poder implementar mejoras de bombeo, sobre todo en las partes bajas de la ciudad, pues no podemos permitirnos cerrarnos ante el flujo de turistas o que vengan visitantes y se lleven malas impresiones de la ciudad y no regresen”*. Bajo la misma línea un miembro de la comunidad expresó que *“todos como comunidad hacemos esfuerzo para levantarnos pronto porque necesitamos de la visita de los turistas, nuestra economía depende en gran medida de ello”*.

### **¿Es el sector del turismo vulnerable a riesgos específicos?**

En el destino, el sector turístico es vulnerable a los desastres naturales. La percepción del riesgo después de un desastre influye en el número de visitantes en un destino. Debido al amplio uso de los medios de comunicación social, y la abrumadora cobertura de los medios de comunicación cuando un desastre natural o inducido principal golpea un destino, es muy difícil para un gestor de destino recuperar la imagen de seguridad. En San Augustine, donde el turismo constituye una fuente fundamental de ingresos, una reducción del número de visitantes o una interrupción de la actividad turística puede dañar gravemente la economía de la comunidad. El principal desastre natural que representa un riesgo para San Augustine son los huracanes.

## **10. CONCLUSIONES**

En el caso de San Agustín el destino fue percibido como resiliente, no solo por la información recopilada en las entrevistas sino por que a través de observación se pudo comprobar que después de solo tres días que el huracán Matthew golpeará la ciudad , los negocios turísticos retornaron a sus labores regulares y el destino se abrió y estuvo listo para recibir a los visitantes. Por otro lado. El destino de San Agustín tiene acceso a asesoramiento de expertos y la investigación, y es capaz de participar en un enfoque sostenible..

## **11. REFERENCIAS**

- Basurto Cedeño, E. M., Pennington-Gray, L., & Matthews, J. S. (2016). Preservación del patrimonio cultural para el desarrollo turístico. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo. Disponivel em:< <http://www.eumed.net/rev/turydes/19/patrimonio.html>> Acceso em, 23.*
- Basurto-Cedeño, E. M., & Pennington-Gray, L. (2016). Tourism disaster resilience scorecard for destinations (TDRSD): the case of Manta, Ecuador. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 149-163.

- Biggs, D., Hall, C. M., & Stoeckl, N. (2012). The resilience of formal and informal tourism enterprises to disasters: reef tourism in Phuket, Thailand. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(5), 645-665.
- Du Cros, H., & McKercher, B. (2014). *Cultural tourism*. Routledge.
- Leask, A., & Fyall, A. (Eds.). (2006). *Managing world heritage sites*. Routledge.
- Lew, A. A. (2014). Scale, change and resilience in community tourism planning. *Tourism Geographies*, 16(1), 14-22.
- Timothy, D. J., & Boyd, S. W. (2003). *Heritage tourism*. Pearson Education.
- UNWTO, Tourism Organisation. (2016). "Tourism Highlights, 2016 edition." *World*
- Walker, B., Holling, C. S., Carpenter, S., & Kinzig, A. (2004). Resilience, adaptability and transformability in social–ecological systems. *Ecology and society*, 9(2).