

ACE 37

Electronic offprint

Separata electrónica

CRITERIOS BÁSICOS PARA LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE DE LOS SITIOS CULTURALES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

Agustín Ruiz Lanuza e Ilia Alvarado Sizzo

Cómo citar este artículo: RUIZ LANUZA, A. y ALVARADO SIZZO, I. *Criterios básicos para la Planificación Turística Sustentable de los sitios culturales Patrimonio de la Humanidad* [en línea] Fecha de consulta: dd-mm-aa. En: ACE: Architecture, City and Environment = Arquitectura, Ciudad y Entorno, 13 (37): 31-50, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.5821/ace.13.37.5144> ISSN: 1886-4805.

ACE

Architecture, City, and Environment
Arquitectura, Ciudad y Entorno

c

ACE 37

Electronic offprint

Separata electrónica

BASIC CRITERIA FOR SUSTAINABLE TOURISM PLANNING OF CULTURAL WORLD HERITAGE SITES

Key words: World Heritage; cultural tourism; historic city; sustainability; management

Structured abstract

Objective

The center of the research is to identify items that must be considered for sustainable destination planning, in accordance with the practical guidelines for implementing the 1972 World Heritage Convention. With this aim, the most important implications that entails the recognition of UNESCO are reviewed looking forward to the improvement of destination management of the, which should consider a pool of strategies and plans for tourism, designed with some level of agreement between the different World Heritage sites and directed towards a sustainable balance.

Methodology

Based on a review of papers published in journals of Scopus database, related to the impact of tourism in world heritage cities; the analysis was made using the method of content analysis, reviewing the items which tend to mitigate the negative effects of tourism in this kind of destinations, which are fragile due to the complicated coexistence between heritage and contemporary dynamics.

Conclusions

Similar scenarios were identified in most of the World Heritage studied sites. One of the main findings is that in both consolidated and emerging destinations, one of the priority lines of attention is the improvement of tourist destination management.

Originality

A number of conclusions emerge from the work in order to improve the sustainability of destinations, useful both for the actors of the world heritage sites - presenting challenges arising from the crowds of tourist - as for researchers who work comparative incidence of heritage tourism.

ACE

Architecture, City, and Environment
Arquitectura, Ciudad y Entorno

C

CRITERIOS BÁSICOS PARA LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE DE LOS SITIOS CULTURALES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD

RUÍZ LANUZA, Agustín¹
ALVARADO SIZZO, Iliá²

Remisión inicial: 13-02-2017
Aceptación definitiva: 15-05-2018

Aceptación inicial: 15-05-2018
Remisión final: 18-06-2018

Palabras clave: Patrimonio Mundial; turismo cultural; ciudad histórica; sustentabilidad; gestión

Resumen estructurado

Objetivo

Identificar los elementos que debe contener una planificación sustentable del destino, de acuerdo con las directrices prácticas para aplicar la Convención del Patrimonio Mundial de 1972. Para ello, se analiza una de las implicaciones más importantes que conlleva el reconocimiento UNESCO, la mejora en la gestión del destino, que debe considerar un conjunto de estrategias y planes de turismo, diseñados con cierto grado de homologación entre los diversos Sitios de Patrimonio Mundial, y dirigidos hacia un equilibrio sostenible.

Metodología

A partir de una revisión de trabajos publicados en revistas de la base de datos Scopus, arte en relación con las incidencias del turismo en las ciudades del Patrimonio Mundial bajo el método de análisis de contenido, se verificaron los aspectos a reforzar para mitigar los efectos negativos de la actividad turística en este tipo de destinos, frágiles debido a la complicada convivencia entre el patrimonio histórico y las dinámicas contemporáneas.

Conclusiones

Se identificaron escenarios similares en la mayoría de los lugares incluidos en la Lista del Patrimonio Mundial. Uno de los principales hallazgos es que, tanto en los destinos consolidados como en los emergentes, una de las líneas prioritarias de atención es la mejora en la gestión turística del destino.

Originalidad

Del trabajo emerge una serie de conclusiones para mejorar la sustentabilidad de destinos, útiles tanto para los actores de los Sitios de Patrimonio Mundial –que presentan retos derivados de la masificación turística- como para los investigadores que realizan trabajos comparativos de incidencia del turismo en el patrimonio.

¹ Doctor en Geografía por la Universidad Complutense de Madrid. Profesor Asociado “B” Departamento de Gestión y Dirección de Empresas, Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México. Correo electrónico: arlanuza@hotmail.com

² Doctora por la Universidad de Castilla-La Mancha. Investigador Asociado “C”. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México. Autor de correspondencia. Correo electrónico: alvarado@igg.unam.mx

1. Introducción

La preocupación mundial en torno a la protección y conservación del patrimonio cuenta con una trayectoria de varias décadas. Desde 1972, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) estableció la Convención del Patrimonio Mundial, en la cual se clasifica el patrimonio en bienes naturales, culturales o mixtos, y se establecen diez criterios para reconocer el Valor Universal Excepcional de un sitio. Los bienes incluidos en la Lista Representativa del Patrimonio Mundial son presentados de manera voluntaria por el Estado al que pertenecen, pero es requisito que se cumpla con una serie de programas de gestión para la protección y conservación de los elementos propuestos.

En el tema de patrimonio intangible, en el año 2003 se creó la Convención del Patrimonio Inmaterial, misma que, hasta el año 2017, cuenta con 470 expresiones culturales incluidas en la Lista Representativa, y están distribuidas en 117 países. Actualmente 164 candidaturas esperan ser evaluadas para ingresar en la Lista.

El éxito de ambas convenciones es visible, particularmente en lo tocante al patrimonio material. En la Lista Representativa del Patrimonio Mundial se han inscrito hasta el momento un total de 1.073 bienes (832 culturales, 206 naturales y 35 mixtos) distribuidos en 167 países. Además, 1.704 sitios se encuentran en la Lista Tentativa para formar parte de los bienes reconocidos por la UNESCO. El incentivo para obtener la denominación de Patrimonio Mundial radica, antes que en el interés por la protección y conservación, en la posibilidad de incrementar la actividad turística, dado que el distintivo de Patrimonio Mundial se ha convertido en un reclamo para los visitantes, quienes ven en el reconomendo una marca de calidad turística.

El motivo principal para la creación de la Convención del Patrimonio Mundial en 1972, fue precisamente que los sitios patrimoniales alcanzaran un nivel de gestión capaz de protegerlos y ponerlos en valor social como instrumentos de desarrollo humano, primero para sus habitantes y después para sus visitantes (Troitiño, 2015). Estos últimos pueden ser una amenaza cuando la actividad turística es masificada, por lo que es necesario gestionar los flujos turísticos con cautela, cuidando la relación del uso y de la conservación.

Tal escenario no ha resultado fácil debido a la convergencia de múltiples factores, en ocasiones contradictorios entre ellos, que forman un entramado difícil de resolver. Así, la gestión turística de estos sitios resulta un reto importante, que debe aspirar al desarrollo de una actividad respetuosa con el entorno histórico y el medio ambiente, fomentando el respeto hacia la cultura de la sociedad receptora y propiciando la generación de beneficios económicos importantes, tanto para la conservación de los recursos materiales, como para incrementar los ingresos de los residentes en los destinos Patrimonio de la Humanidad o Sitios Patrimonio Mundial (en adelante, SPM).

Bajo esa consideración, el punto de partida de este trabajo se centra en identificar cuáles son los elementos que debe contener una planificación sustentable del destino, de acuerdo con lo mencionado en las directrices prácticas para la aplicación de la Convención del Patrimonio Mundial de 1972. El principal objetivo de la presente propuesta es analizar una de las implicaciones más importantes que conlleva el reconocimiento UNESCO: la mejora en la gestión del destino, la cual debe considerar un conjunto de estrategias y planes de turismo

dirigidos hacia un equilibrio sostenible, diseñados con cierto grado de homologación entre los diversos SPM.

La existencia de una planificación supranacional puede provocar la yuxtaposición de acciones con los planes nacionales o locales del sitio, causando discordancias en la operación, pues los actores que los ejecutan no siempre cuentan con los recursos y capacidades jurídicas requeridas por los acuerdos internacionales (Jimura, 2011; Lo Piccolo et al., 2012). En muchos casos, las estrategias locales se preocupan por el manejo del patrimonio cultural y no incluyen aspectos enfocados al turismo (Aas et al., 2005); por ello, resulta utópico pensar en una homologación total de los planes de gestión turística a nivel mundial, pero la interacción de los actores involucrados en la actividad turística a diversos niveles puede ser una oportunidad para los destinos culturales (Navarro, et al., 2015).

La principal preocupación de esta propuesta es enfatizar que la gestión turística sustentable debe responder y apegarse necesariamente a las obligaciones señaladas en la Convención del Patrimonio Mundial de 1972 y sus Directrices Prácticas, es decir, se deben observar criterios básicos de gestión, de lo contrario la actividad turística puede representar un riesgo considerable para los entornos patrimoniales, como ha sucedido en algunos sitios, por ejemplo Stonehenge en Reino Unido (Landorf, 2009; Breakey, 2012) o Chichén Itzá en México, en los que la sobrecarga turística ha sido un riesgo para la integridad de las zonas arqueológicas. Incluso, una gestión deficiente del turismo en los SPM puede ser un factor para que la UNESCO los incluya en la Lista del Patrimonio Mundial en Peligro, lo que representa un llamado de atención a los gestores del sitio y obliga a dar importancia al cumplimiento cabal de las obligaciones asumidas por ellos mismos (Hennessy y McCleary, 2011) a riesgo de perder el reconocimiento de la UNESCO.

2. Antecedentes

Esta propuesta parte de una revisión del estado del arte en relación con las incidencias del turismo en las ciudades pertenecientes a la Lista del Patrimonio Mundial. A partir de una revisión de trabajos publicados en revistas de la base de datos Scopus (Ruiz y Pulido, 2015), bajo el método de análisis de contenido, se identificó una serie de escenarios similares en la mayoría de los lugares incluidos en esta categoría. Uno de los principales hallazgos, una vez que se clasificaron los sitios a partir del grado de desarrollo turístico, consiste en que, tanto en los destinos consolidados como emergentes, una de las líneas prioritarias de atención es la gestión turística del destino.

Encontrar un modelo de gestión único para todos los SPM es una tarea imposible dado que cada espacio responde a realidades particulares y las llegadas de visitantes se han desarrollado de forma muy variada, generando diferentes panoramas, conflictivos en algunos casos. Por ejemplo, en destinos muy consolidados la presión turística es una clara amenaza, pues ya atraían a miles de visitantes incluso antes de ser reconocidos como SPM. En tal situación se encuentran algunos de los monumentos más visitados a escala mundial, como la Catedral de Notre-Dame en París, la Basílica de la Sagrada Familia en Barcelona (Palau-Saumell et al., 2013) o las Montañas Azules en Australia (Hardiman y Burgin, 2013).

En el caso de los destinos emergentes, la preocupación se centra en incrementar la afluencia de visitantes (Ashworth et al., 2010), debido a que de forma generalizada la actividad turística se percibe como una oportunidad para reducir la pobreza de los espacios receptores (Koo et al., 2012; Pearce, 2014). Este factor es una de las motivaciones para que los estados busquen incluir propiedades en la Lista del Patrimonio Mundial (Starin, 2008).

No obstante, debido a la intencionalidad de la Convención del Patrimonio Mundial, en la que se hace hincapié en la protección, conservación y divulgación de los elementos de valor excepcional, es fundamental que la legislación y el concepto de Patrimonio Mundial atiendan primordialmente a los objetivos originales y no se emplee la denominación para otros fines, como los comerciales, que eventualmente pueden afectar la variedad funcional de la localidad, generando una terciarización selectiva que favorece los impactos negativos del turismo (Brown y King, 2013); por ello se debe privilegiar a las comunidades receptoras, sobre todo en los bienes culturales (Li et al., 2014), evitando fenómenos como la transculturización (Cheng et al., 2013).

En los SPM, el reconocimiento de la UNESCO no parece tener mayor incidencia en la llegada de visitantes nacionales a estos destinos, como han demostrado Patuelli et al (2013) en el caso de Italia; sin embargo, la marca Patrimonio Mundial posee el magnetismo suficiente para atraer visitantes internacionales que no sólo acuden a los SPM sino que también se interesan por atractivos cercanos aunque no formen parte de los bienes enlistados (Causevic y Tomljenovic, 2003).

Ante la dificultad de contar con una gestión homologada para los SPM, es importante que las administraciones locales puedan contar con un mínimo de lineamientos para considerar en la revisión de sus planes de manejo turístico, los cuales consideramos un elemento esencial para optimizar los beneficios de la actividad turística. A partir de la revisión de varios documentos publicados en diferentes países, tanto académicos -Velasco (2009); García (2003); Stange, J. et al. (2011); Lye (2015)- como normativos: *Patrimonio cultural y turismo* (CONACULTA, 2002); *Gestión del Turismo en el Patrimonio de la Humanidad: Un Manual práctico para Gerentes de Sitios del Patrimonio Mundial* (Pedersen, 2005); *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía práctica* (OMT, 2004); *Sustainable Tourism Management at World Heritage Sites. Enhancing Inter-agency and Stakeholder Coordination for Joint Action* (OMT, 2009); *Tourism destination management. Achieving sustainable and competitive results* (Stange et al., 2011) se han seleccionado una serie de directrices mínimas que se deberían incluir en los planes de gestión.

De los citados documentos se han extraído recomendaciones divididas en ocho apartados, los cuales se han contrastado con la experiencia internacional en diferentes SPM de acuerdo con los resultados de las investigaciones anteriormente citadas (CONACULTA, 2002; Pedersen, 2005; OMT, 2004 y 2009; Stange et al., 2011). Así, se identificaron 8 apartados con 48 aspectos generales que pueden ser ampliados en función del contexto particular de cada destino (ver Tabla 1).

Tabla 1. Factores básicos para la gestión sustentable de Sitios del Patrimonio Mundial

Valores excepcionales de la declaratoria patrimonio mundial	Mostrar claramente las poligonales de protección del Reconocimiento, sus posibles adecuaciones y las unidades de paisaje que conforman el lugar.
	Contar con estudios de los principales recursos turísticos y su relación con los valores excepcionales.
	Contemplar un plan de protección turística de los valores excepcionales.
	Inventarios de recursos potenciales y periféricos relacionados a los valores excepcionales
	Contar con datos estadísticos de ingreso a los atractivos turísticos consolidados.
	Estrategias claras de interpretación de los recursos excepcionales.
	Posicionamiento de los atractivos patrimoniales en relación con los principales atractivos del Sitio.
Estructura turística del sitio	Incluir inventarios de oferta turística comercial, como alojamiento, restauración, comercialización y transporte, entre otros.
	Realizar inventarios de oferta cultural, como museos, teatros, galerías de arte, espectáculos, etc.
	Estudios comparados con otros destinos patrimoniales en cuestión de estructura turística.
	Estudios de perfil de visitantes.
	Estudios de segmentación de mercados turísticos identificados y futuros.
	Incluir información de estructura y perfil de visitantes de destinos cercanos.
Impactos del turismo	Se conocen los impactos negativos del turismo en la comunidad relacionados con la sostenibilidad.
	Se conocen los impactos positivos en la localidad relacionados con la sostenibilidad.
	Deben conocerse las incidencias sociales del turismo.
	Contar con un plan para mitigar, en el corto, mediano y largo plazo los efectos económicos negativos del turismo.
	Establecer indicadores de sostenibilidad turística.
Política Turística	Facilitar el acceso primario a los atractivos culturales, primero a la población local y después al turismo.
	Especificar y divulgar todas las instancias que intervienen en la actividad turística.
	Conocer las necesidades de los ciudadanos en materia turística.
	Deben contar con consejos consultivos de participación social.
	Se evalúan los compromisos de campaña de los actuales gobernantes.
	Los titulares de la política turística deben ser profesionales del ramo o con experiencia probada en esta actividad.
	Conocer el total de políticas sectoriales de turismo que intervienen en la actividad turística.

Establecimiento de metas	Debe contener una evaluación de los tres últimos planes de turismo
	Contener un análisis FODA de pertinencia del Plan.
	Identificar las políticas sectoriales que deben ser fortalecidas.
	Centrar las acciones del consejo consultivo de participación social.
	Presentar estudios geográficos de saturación de visitantes.
	Contemplar la opinión del destino por los Touroperadores.
	Contar con canales de comunicación para dar a conocer las nuevas políticas públicas.
Indicadores de sustentabilidad	Estudios de capacidad de carga.
	Se deben establecer indicadores de impacto a la sociedad.
	Contemplar indicadores ambientales a lo largo del año.
	Incluir indicadores de uso de agua.
	Deberán contemplarse los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la escala mundial.
	Considerar indicadores de impacto económico.
Monitoreo del plan	Tener en cuenta indicadores establecidos en otros destinos patrimoniales
	Los indicadores deben ser conocidos por todos los interesados en el tema.
	Establecer observatorios de la actividad turística local para monitorear el desarrollo del plan.
	Utilizar TICs para el monitoreo.
	Contar con un sistema de medición y dinámica de los indicadores de sostenibilidad
	Considera con suficiencia los costos para mitigar impacto negativos del turismo.
Mercadotecnia	La promoción debe contemplar a la propia planificación de sitio
	Hace notorios los atractivos que forman parte de los criterios de excepcionalidad.
	Las guías turísticas deben ser patrimoniales, no sólo culturales
	Se debe buscar el posicionamiento de las agendas culturales de los destinos.

Fuente: elaboración propia, a partir de CONACULTA, 2002; Pedersen, 2005; OMT, 2004 y 2009

3. El diagnóstico de la gestión en los SPM

En principio, se observa una serie de tensiones y conflictos que, desde la mirada de la conservación, comenzaron a señalarse en la década de los años 80 del siglo pasado. De forma genérica, el turismo se veía como una amenaza potencial para el patrimonio (Coburn, 1984; Davis y Weiler, 1992); e incluso a equipararaban los efectos de la actividad turística en estos frágiles destinos con los provocados por la guerra y la contaminación (Batisse, 1992). De forma específica, en los SPM se consideraba que la inclusión en la lista de la UNESCO era un mero reconocimiento turístico (Wager, 1995) o una forma de organizar el mundo desde organizaciones e intereses internacionales (Lazzarotti, 2000). También existen problemas

provocados por el comportamiento de los flujos turísticos, ya que los SPM no son ajenos a cuestiones como la estacionalidad (Jeon et al, 2016) y la corta estancia (Roque et al., 2012), así como a las amenazas y oportunidades que representan las llegadas masivas de visitantes asiáticos, principalmente en los destinos occidentales (Winter, 2007). Otras problemáticas se relacionan con la propia configuración del destino, como la escasa diversificación de mercados (Piédrola et al., 2012). En suma, se trata de conflictos que presentan una serie de incidencias sociales y económicas sobre las cuales se ha profundizado poco y aún queda mucho por estudiar (Yang y Wall, 2014).

El mantenimiento y cumplimiento de los compromisos implícitos en el reconocimiento de la UNESCO, en materia turística, se traduce en la oportunidad de contar con un plan de gestión turística del destino que debe incluir diversos aspectos, mismos que pueden ampliarse atendiendo a las características de los destinos, aunque no comporten beneficios directos para la función turística (Wang y Zan, 2011), evitando planes rígidos que puedan limitar la creatividad, la función empresarial, el impedimento a la regeneración de espacios, distorsionando la relación de la oferta y la demanda turística (Melián Marrer et al, 2014).

Por otro lado, no todos los SPM tienen el mismo nivel de reconocimiento como destinos turísticos, posiblemente debido a que la marca Patrimonio Mundial no es explotada en todos los casos como recurso para el posicionamiento de los sitios. Ejemplo de ello es la poca frecuencia con que en las ferias internacionales de turismo se coloca un pabellón dedicado a SPM. Tampoco es común encontrar el logotipo de Patrimonio Mundial de la UNESCO en los eslóganes o imágenes de marca de los destinos, en tanto se privilegia la difusión de reconocimientos nacionales (Beck, 2006).

En ocasiones, la marca Patrimonio Mundial es utilizada para reforzar la publicidad de eventos, como festivales y ferias, no relacionados con el tema patrimonial que tiene lugar en SPM (Cousin y Martineau, 2009) y que congregan visitantes en grandes cantidades, quienes no necesariamente se interesan por los valores excepcionales del lugar. Tal situación afecta la experiencia de los visitantes al convertir el espacio en un escenario alejado de su contexto histórico-cultural y ello representa un riesgo para la originalidad del sitio patrimonial.

Cuando la visita a los SPM está motivada por un interés en la cultura, la historia, la tradición, el arte y la naturaleza, se asegura la consolidación de esos espacios como atracciones de turismo cultural (Okech, 2010), lo que incrementa sustancialmente las llegadas de turistas y genera visitas repetidas a un mismo destino, o a destinos alternos con características similares en los que el viajero es consciente del estatus de protección del lugar (Ryan y Silvanto, 2009; Hazen, 2009; Poria et al., 2011; Shen et al., 2014), incluso cuando las actividades realizadas no sean necesariamente culturales (Brumann, 2014). Lo anterior se relaciona con la práctica contemporánea del turismo cultural en el que predomina el *coleccionismo de lugares* (Urry, 2002) sin lograr un conocimiento significativo del destino; por ello, es indispensable replantear las estrategias didácticas para la comprensión e interpretación del patrimonio cultural (Mansard y Molina, 2010).

En la otra cara de la moneda, los SPM se han beneficiado de la marca UNESCO. De especial interés es el estudio realizado por Hawkins et al., (2009), en el que evalúa 33 SPM utilizando los informes del Centro de Destinos Sostenibles del National Geographic en el período de 2003

a 2006; y mediante una encuesta con metodología Delphi aplicada a expertos y actores de los propios destinos. Los resultados revelan que más del 27% de estos sitios ha mejorado turísticamente de forma considerable. En el análisis de Lozano y Gutiérrez (2011) se llega a conclusiones similares y se agrega que son sitios poseedores de una ventaja competitiva en cuanto a oferta y empleo; de igual forma, varios autores coinciden en que el número de SPM registrados en cada país le otorga un extra de cara al turismo internacional (Yang et al., 2010; Poria et al., 2013), como lo demuestran Zhang et al., (2014) en estudios realizados con una muestra de sesenta y seis países. Por otro lado, Su y Lin (2014) y Wu et al., (2014) consideran que los visitantes internacionales a estos sitios obtienen un beneficio adicional que enriquece la experiencia en los sitios, sin implicar forzosamente un coste adicional.

4. Discusión y propuesta de gestión de los SPM

Una vez revisada la literatura concerniente a la experiencia de gestión en los SPM, se tomó como base el documento *Gestión del Turismo en el Patrimonio de la Humanidad: Un Manual práctico para Gerentes de Sitios del Patrimonio Mundial* (Pedersen, 2005), complementado con otras fuentes como ya se mencionó, del que se retoman 8 bloques con diversos temas que, unidos, forman los requisitos mínimos que se deben incluir en una planificación de los SPM, contemplando que tales elementos han de ser estudiados con profundidad, y no son de ninguna manera limitantes, como se ha señalado desde el inicio del texto, ya que cada destino muestra realidades y problemáticas diversas que deben atenderse con la presteza necesaria.

Los 8 aspectos fundamentales para la elaboración de los planes de manejo en los SPM son:

1.- La excepcionalidad del Patrimonio Mundial como recurso turístico es la base angular para la gestión turístico-cultural. Con ese objetivo, y coincidiendo con Hongmei et al (2010) y Bell (2013), es indispensable analizar la visibilidad de estos valores en las políticas públicas municipales; para ello, es importante contar con inventarios de atractivos relacionados con el reconocimiento de la UNESCO y observar si tales atractivos cuentan con una interpretación que los posicione en el panorama internacional turístico.

2.- Estructura turística del sitio. En este punto, se incluyen aspectos como diagnósticos de la actividad turística en el SPM y su comparativa con otros destinos similares; la identificación de los perfiles de visitantes; los mercados reales y las metas en la escala regional, nacional e internacional. No se puede hablar de una diversificación de mercados si no se conocen las tendencias actuales, las cuales intentan desarrollar variantes alternativas de la actividad. Por ello, es importante que los SPM funcionen, además, como un complemento de sitios con otros tipos de atractivos, por ejemplo, los destinos de litoral (Yamamura et al., 2006). Así, es necesario generar mecanismos que permitan evaluar la experiencia de los visitantes, yendo un paso más allá de los estudios clásicos relacionados con el movimiento y gasto de los turistas (Daengbuppha et al., 2006).

3.- Observar y medir los impactos del turismo, especialmente aquellos que acarrear consecuencias negativas en el corto, mediano y largo plazo. Con una vigilancia adecuada de dichas circunstancias será más sencillo mitigar sus efectos. Por ello, las estrategias de gestión deben contemplar una serie de problemas que enfrentan los destinos, como una terciarización acentuada, lo que provoca el desplazamiento del comercio tradicional, gentrificación y el

vaciamiento demográfico de los centros históricos, disminuyendo de manera importante los valores inmateriales del sitio (Smith, 2005; Sichenze et al., 2006).

La medición de los impactos del turismo en los SPM se sugiere necesaria, al igual que el desarrollo de metodologías capaces de evaluar los impactos económicos de manera sistemática (Murillo et al., 2008; Su y Wall, 2014) ya que, por un lado, los actores públicos y privados invierten en el mantenimiento y conservación de monumentos y, por otro lado, las personas realizan gastos monetarios para visitar esos elementos patrimoniales (Todt y Dabija, 2008). Incluso, se pueden ejecutar estudios tan precisos como el de valoración contingente utilizado en Corea, en donde se demostró que el valor social del patrimonio es mayor que los beneficios económicos obtenidos de su explotación (Kim et al., 2007).

4.- Instrumentos organizativos de la política turística. En esta parte se establece la necesidad de contar con directorios de todas las partes interesadas en el destino. Asimismo, se tiene registro de sus necesidades y preocupaciones y contemplan estrategias de consenso con los interesados en la actividad turística; se analiza la cualificación de los titulares de la política turística. Es necesario actuar de forma *glocal* y sostenible, haciendo frente a los compromisos universales. Esto se puede lograr mediante estrategias de gobernanza (Ryan y Silvato, 2011; Brown y King, 2013). Una propuesta se centra en implementar un mecanismo fiscal basado en la recaudación de recursos de las actividades turísticas para redistribuirlas en otros sectores o actividades. Otra propuesta interesante es la de medir el valor de los sitios, sus necesidades y riesgos, de cara a la salvaguarda del patrimonio (Bertacchini et al., 2011).

5.- El establecimiento de metas. En este aspecto, se incluyen variables relacionadas con los análisis de las herramientas de política turística existentes. Se establece una evaluación de al menos los tres últimos planes de turismo en la localidad; se plantea un análisis FODA o DAFO para revisar el desempeño de las anteriores gestiones municipales. Identificar las políticas que deben ser fortalecidas. Además, el destino ha de contar con un estudio de usos del espacio público, así como de la de percepción de turoperadores. Además, se contempla la conformación de un Consejo Local de Turismo. Finalmente, se debe mencionar claramente cuáles son las nuevas políticas de turismo.

6.- Indicadores de sostenibilidad. La compleja relación entre la actividad turística, la sociedad, la economía y la cultura en los SPM obliga a generar sistemas de indicadores de sostenibilidad (Pérez y Nel-lo, 2013; Mestre y Castillo, 2017), capaces de facilitar una gestión óptima, priorizando el turismo como actividad complementaria para la economía local (Xu y Dai, 2012). Para ello, un primer paso es el estudio metódico y científico de la capacidad de acogida de los principales recursos culturales, utilizando metodologías adaptativas sugeridas por los diversos organismos internacionales, (García y De la Calle, 2012; Larson y Poudyal, 2012). Gestionar los flujos turísticos es una cuestión clave (Duval y Gauchon, 2007; Fernández y Bonet, 2007), ya que permitirá entender la concentración y saturación turística, así como la estacionalidad de los destinos (Zhang et al., 2014).

Observar y utilizar estos indicadores puede evitar lo que Winter (2007) describe como el caos posguerra de Camboya, donde en poco más de diez años se ha incrementado en más de 10.000% la llegada de visitantes. Otro ejemplo de situaciones poco favorables causadas por una gestión inadecuada del turismo es lo que Hemp (2008) califica en el caso del Kilimanjaro

como una “convulsión” socioeconómica drástica causada por el crecimiento de la actividad turística.

7. Monitoreo de la actividad del SPM. Es necesario que los planes de gestión contengan estrategias para medir la actividad turística del destino. Tales estrategias deben incorporar nuevas tecnologías; evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de forma independiente y bajo un enfoque de sustentabilidad. Es decir, se han de estimar los costos de las diferentes acciones para mitigar los efectos negativos. Además, es indispensable contar con un consenso de los aspectos que se deben monitorear.

Un punto indispensable es robustecer los estudios econométricos con interpretaciones matizadas y puntuales de los alcances económicos del turismo en las áreas de impacto, de tal forma que los residentes no se vean afectados por la puesta en valor turística de los espacios (Huang et al, 2012; Song et al., 2012). Considerando el caso de Macao, en donde los beneficios del turismo no han sido visibles en la economía y calidad de la infraestructura y prestaciones para la población a nivel local, se observa que en la gestión de los recursos generados por la actividad turística es necesario cambiar hacia una lógica de eficiencia, racionalización y control del gasto público con servicios urbanos más eficientes (Zan y Lusiani, 2011).

8.- Mercadotecnia. En este rubro se incluyen las campañas de promoción de los SPM como destinos turísticos. Se consideran las metas y objetivos de la política turística y la inclusión de elementos del Patrimonio Mundial en la imagen distintiva de sitios. Se indica que el destino cuente con elementos que pueden divulgarse fácilmente entre los turoperadores y que las guías turísticas contemplen información cultural del sitio. Se debe contar con un FODA o DAFO del sitio para evaluar su situación como destino turístico individual y en relación con otros lugares competidores y/o complementarios.

Alrededor del mundo, se pueden encontrar algunos casos exitosos de planificación de destinos patrimoniales. Aunque seguramente existe una cantidad importante de SPM que se encuentran realizando esfuerzos de planificación, no es menester nombrarlos a todos, pero si dar cuenta de algunos ejemplos que pueden ser ilustrativos. De entre ellos se destacan los siguientes, según la revista *Patrimonio Mundial*, editada por la UNESCO (2014): Ámsterdam, posee un buen equilibrio entre residentes, turistas y comercio, dado el involucramiento de las partes interesadas, destacando la educación, participación, cooperación y espíritu empresarial creativo; Medina de Fez, en Marruecos, donde el turismo ha sido capaz de producir una fuente de desarrollo sostenible para las comunidades locales; el paisaje agavero de Tequila, México, también basado en la planificación desde la sociedad, y el Monte Kenya, que representa un ejemplo de la combinación armoniosa de la conservación con las comunidades, el desarrollo y el turismo.

Existen otros destinos turísticos que cuentan con una importante trayectoria en cuanto a la planificación turística se refiere, como la ciudad de Santiago de Compostela (Ayuntamiento de Santiago de Compostela, 2018), en la que desde el año 2003 se elaboró el primer Plan Estratégico de Turismo, que estuvo en vigor hasta 2008. En 2009, se elaboró una actualización de este plan para el periodo 2009-2015. El nuevo Plan Estratégico definirá los principales

objetivos y estrategias en el ámbito turístico hasta el año 2022, este último se concibe como una herramienta para transformar el modelo turístico de la ciudad.

Un caso más de éxito es el Plan Estratégico de Turismo 2020 de la ciudad de Barcelona (Ayuntamiento de Barcelona, 2018), que ha abierto un proceso intenso de reflexión y de generación de conocimiento compartido sobre la actividad turística en la ciudad y sus efectos, y ha encarado el reto clave de gestionar la ciudad turística, haciéndola compatible con el resto de necesidades de la ciudad múltiple, compleja y heterogénea

Los ejemplos anteriores, demuestran que una planeación turística adecuada y que mantenga el objetivo de la sustentabilidad del patrimonio cultural puede ayudar a la conservación y difusión de los valores de los SPM así como a generar un turismo más armónico y menos invasivo.

Conclusiones

Los valores de los Bienes Culturales reconocidos por la UNESCO implican que se trata de obras que pertenecen a la humanidad en su conjunto, pero también exigen el compromiso de los depositarios locales para su salvaguarda. Bajo esa perspectiva, se plantea que este tipo de sitios sean de libre acceso para los residentes locales pero con un costo monetario para los visitantes (Mouriño, 2013). Es necesario difundir los valores de los SPM al interior de la localidad, favoreciendo la participación e inclusión social que ayude a superar problemas asociados a la tercerización de espacios en los centros históricos (Evans, 2002; Tilaki et al, 2014), o a la centralidad del transporte turístico, para que no afecte a los ciudadanos locales (Koo et al., 2012).

En términos de gestión, en los SPM que surgen como destinos emergentes, es importante saber si existe entre los actores locales conciencia sobre las implicaciones de pertenecer al listado de Patrimonio Mundial dado que deben tener una mayor planeación del turismo, la cual, debido a las exigencias de la UNESCO, está por encima de la administración general de los estados (Van der Merwe, 2014). Es necesario observar si son suficientes las estructuras de gobierno para abordar la relación turismo y patrimonio (Heldt y Pashkevich, 2011; Reis y Hayward, 2013) y si realmente esta actividad no representa una amenaza para la sostenibilidad del sitio (Duval y Smith, 2014). Además, se ha de valorar si la legislación nacional es capaz de proteger el patrimonio, sobre todo en contextos multiculturales (Huibin et al., 2012).

Una vez conseguido el objetivo de formar parte de la lista de SPM, se debe potenciar la marca Patrimonio Mundial, sobre todo en destinos que no son tan conocidos internacionalmente y que pueden competir con grandes hitos turísticos. No obstante, el éxito de un destino no depende exclusivamente de la inscripción como SPM, sino que se combinan otros factores como las recesiones económicas, los tipos de cambio, el precio y la disponibilidad de sustitutos, entre otros (Ryan y Silvanto, 2011; Burke, 2013), es necesario, considerar al turismo como una oportunidad para poder coordinar los esfuerzos para mejorar el potencial patrimonial, no expresado en estos lugares (Melis, 2017)

Al igual que en los destinos consolidados, en los sitios emergentes hace falta realizar estudios que tengan en cuenta a la sociedad, como los que se aplicaron en la Bahía de Ha Long, en Vietnam. En ellos, se demostró que la sociedad local valora positivamente la actividad turística,

pero son cuestionables los beneficios generados por el turismo (Ekanayake y Long, 2012). En algunos SPM, como Safranbolu, en Turquía (Turker, 2013), la sociedad receptora ha registrado en un período de cinco años un cambio importante, traducido en mejor empleo, oportunidades de negocio y desarrollo comunitario. Por otro lado, en Naxi, Lijiang, las viviendas se han convertido en alojamientos turísticos y tiendas de recuerdos, es decir, ha caído en una mercantilización del espacio y un monocultivo turístico en la funcionalidad del sitio (Su y Teo, 2008), lo cual es un escenario que se debe evitar.

A partir de la exposición de escenarios que muestran los efectos más nocivos del turismo en sitios patrimoniales, se hace énfasis en la necesidad de implementar las directrices básicas para la elaboración de los planes de gestión en los SPM encaminados a una práctica sustentable de la actividad turística en relación con los valores del patrimonio.

Se muestra, entonces, una serie de aspectos contemplados en la Tabla N°1, que deben estar contenidas en los planes de gestión turística de los destinos patrimonio. Los aspectos sugeridos intentan mitigar una serie de efectos negativos del turismo en estos destinos que requieren de una planeación adecuada debido a la fragilidad y vulnerabilidad de los elementos patrimoniales.

Contribuciones de los autores: El primer autor ha desarrollado los apartados dos y tres así como la introducción. La segunda autora ha elaborado el apartado 4 y las conclusiones.

Conflicto de Intereses: Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Bibliografía

AAS, C. *et al.* *Stakeholder collaboration and heritage management*. En: Annals of Tourism Research, [en línea]. Enero 2005. Núm. 32: 28-48, [Fecha de consulta: 16 noviembre 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.04.005>>

ASHWORTH, G. y VAN DER AA, B. *Bamyan: Whose heritage was it and what should we do about it?* En: Current Issues in Tourism, 5 (5): 447-457, 2010.

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. *Plan estratégico de turismo 2020*. En: Turismo, Ayuntamiento de Barcelona [en línea]. [Fecha de consulta: 14 abril 2018] Disponible en: <<https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/es/plan-estrategico>>

AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA. *El Plan Estratégico de Turismo 2017-2022 incluye una encuesta abierta a la participación ciudadana*. En: Turismo, Ayuntamiento de Santiago de Compostela [en línea]. [Fecha de consulta: 14 abril 2018] Disponible en: <<http://www.santiagoturismo.com/novas/o-plan-estrategico-de-turismo-2017-2022-inclue-unha-enquisa-aberta-a-participacion-cidada>>

BATISSE, M. *The struggle to save our world heritage*. En: Environment, 34 (10): 12-32, 1992.

BECK, W. *Narratives of world heritage in travel guidebooks*. En: International Journal of Heritage Studies, [en línea]. Noviembre 2006, núm. 12, vol. 6, pp. 521-535. [Fecha de consulta: 11 de julio de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/13527250600940207>>

BELL, V. *The politics of managing a World Heritage Site: the complex case of Hadrian's Wall*. En: Leisure Studies, [en línea]. Mayo 2013, núm. 32, vol. 2, pp. 115-132. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017] DOI: <<https://doi.org/10.1080/02614367.2012.684396>>

BERTACCHINI, E. *et al. Embracing diversity, correcting inequalities: towards a new global governance for the UNESCO World Heritage*. En: International Journal of Cultural Policy, [en línea]. Enero 2011, núm. 17, vol. 3, pp. 278-288. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/10286632.2010.528833>>

BREAKEY, N. *Studying World Heritage Visitors: The Case of the Remote Riversleigh Fossil Site*. En: Visitor Studies, [en línea]. Abril 2012, núm. 15, vol. 1, pp. 82-97. [Fecha de consulta: 9 enero 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/10645578.2012.660845>>

BROWN, P. y KING, B. *UNESCO and the strategic assessment - what it means for ports and shipping*. En: Australasian Port and Harbour Conference. Coasts and Ports 2013: 21st Australasian Coastal and Ocean Engineering Conference and the 14th Australasian Port and Harbour Conference. Barton, A.C.T. Engineers Australia, 2013, pp. 151-156. [Fecha de consulta: 10 de febrero de 2018]. Disponible en: <<https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=829970994303217;res=IELENG>>

BRUMANN, C. *Heritage agnosticism. A third path for the study of cultural heritage*. En: Social Anthropology, [en línea]. Mayo 2014, núm. 22, vol. 2, pp. 173-188. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.1111/1469-8676.12068>>

BURKE, K. *UNCTAD figures show record world trade in creative goods*. En: United Nations Conference on Trade and Development News, 2013. [Fecha de consulta: 11 de julio de 2017] Disponible en <<http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=498>>

CAUSEVIĆ, S. y TOMLJENOVIĆ, R. *World Heritage Site, tourism and city's rejuvenation. The case of Porec, Croatia*. En: Tourism, [en línea]. Enero 2003, núm 5, vol. 4, pp. 417-426. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/293467730_World_Heritage_Site_tourism_and_city's_rejuvenation_The_case_of_Porec_Croatia>

CHENG, M. *et al. A cross-cultural comparison of world heritage site image. The case of Hue*. En: Tourism Analysis, [en línea]. Diciembre 2013, núm. 18, vol. 6, pp. 707-712. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.3727/108354213X13673398610853>>

COBURN, B. *Sagarmatha managing a Himalayan World Heritage Site*. En: Parks, 9 (2): 10-13, 1984.

CONACULTA. *El ABC del patrimonio cultural y turismo*. México, CONACULTA, 2002, 16 pp.

COUSIN, S. y MARTINEAU, J. *Le festival, le bois sacré et l'UNESCO Logiques politiques du tourisme culturel à Osogbo Nigeria*. En: Cahiers d'Etudes Africaines, [en línea]. Junio 2009, núm. 49, vol. 1-2, pp. 337-364. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. Disponible en: <<http://journals.openedition.org/etudesafricaines/18738>>

- DAENGBUPPHA, J. *et al.* *Using grounded theory to model visitor experiences at heritage sites: methodological and practical issues*. En: Qualitative Market Research: An International Journal, 2006, núm. 9, vol. 4, pp. 367-388. DOI: <<https://doi.org/10.1108/13522750610689096>>
- DAVIS, D. y WEILER, B. *Kakadu National Park- conflicts in a world heritage area*. En: Tourism Management, 13 (3): 313-320, 1992.
- DUVAL, M. y GAUCHON, C. *Analyse critique d'une politique d'aménagement du territoire, les Opérations Grands Sites*. En: Annales de géographie, 654 (2): 147-168, 2007.
- DUVAL, M. y SMITH, B. *Seeking sustainable rock art tourism: the example of the Maloti-Drakensberg Park World Heritage Site*. En: The South African Archaeological Bulletin, [en línea]. Junio 2014, núm. 69 (199): 34-48, junio 2014. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. Disponible en: <<http://www.jstor.org/stable/24332729>>
- EKANAYAKE, E. y LONG, A. *Tourism Development and Economic Growth in Developing Countries*. En: The International Journal of Business and Finance Research, [en línea]. 2012, núm. 6, vol. 1, pp. 51-63. [Fecha consulta: 11 de julio de 2017]. Disponible en: <<https://ssrn.com/abstract=1948704>>
- EVANS, G. *Cultural planning. An urban renaissance?* Londres: Routledge, 2002, 335 pp.
- FERNÁNDEZ, A. y BONET, A. *La actividad turística en el territorio andaluz: establecimiento de indicadores, distribución y evolución de los mismos*. En: Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, [en línea]. 2007, núm. 44, pp. 117-146. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. Disponible en: <<https://hdl.handle.net/11441/73587>>
- GARCÍA, M. *Turismo y conjuntos monumentales. Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes*. Valencia, Tirant Lo Blanch, 2003, 541 pp.
- GARCÍA, M. y DE LA CALLE, M. *Los hitos patrimoniales en dimensión turística. Castilla y León y la Real Colegiata de San Isidoro*. En: Polígonos, 23: 113-145, 2012.
- HARDIMAN, N. y BURGIN, S. *World Heritage Area listing of the Greater Blue Mountains Did it make a difference to visitation?* En: Tourism Management Perspectives, [en línea] Abril 2013, núm. 6, pp. 63-64. [Fecha de consulta: 10 de febrero de 2017]. Disponible en: <<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2012.12.002>>
- HAWKINS, D. *et al.* *A comparison of the National Geographic Stewardship Scorecard Ratings by experts and stakeholders for selected World Heritage destinations*. En: Journal of Sustainable Tourism, [en línea]. Enero 2009, núm. 17, vol. 1, pp. 71-90. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/09669580802209944>>
- HAZEN, H. *Valuing natural heritage: park visitors' values related to World Heritage sites in the USA*. En: Current Issues in Tourism, [en línea]. Marzo 2009, núm. 12, vol. 2, pp. 165-181. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/13683500802538260>>
- HELDT, S. y PASHKEVICH, A. *Heritage Tourism and Inherited Institutional Structures: the case of Falun Great Copper Mountain*. En: Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, [en línea]. Abril 2011, núm 11, vol. 1, pp. 54-75. Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/15022250.2011.540795>>

HEMP, A. *Introduced plants on Kilimanjaro: tourism and its impact*. En: Plant Ecology, [en línea]. Julio 2008, núm. 197, vol. 1, pp. 17-29. [Fecha de consulta: 11 de julio de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1007/s11258-007-9356-z>>

HENNESSY, E. y MCCLEARY, A. *Nature's Eden? The production and effects of 'pristine' nature in the Galápagos Islands*. En: Island Studies Journal, [en línea]. Noviembre 2011, núm. 6, vol. 2, pp. 131-156. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. <https://www.researchgate.net/publication/287735180_Nature's_Eden_The_Production_and_Effects_of_'Pristine'_Nature_in_the_Galapagos_Islands>

HONGMEI, D. *Review on the websites and virtual tourism of World Heritage sites in China*. En: 2nd International Conference on Information Science and Engineering, ICISE2010 Proceedings, 2010, pp. 6112-6114.

HUANG, X. et al. *Condition and key issues analysis on the smarter tourism construction in China*. En: WANG, F., LEI, J., RINSON, W. y ZHANG, J. (eds.) Multimedia and signal processing, Shanghai, Springer, 2012, p. 444-450.

HUIBIN, X., et al. *Protective development of cultural heritage tourism: the case of Lijiang, China*. En: Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, [en línea]. Febrero 2012, núm. 7, vol. 1, pp. 39-54. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. Disponible en: <<http://www.um.ase.ro/no71/3.pdf>>

JEON, M., et al. *Residents' Perceived Quality Of Life in a Cultural-Heritage Tourism Destination*. En: Applied Research in Quality of Life, [en línea]. Marzo 2016, núm. 11, vol. 1, pp. 105-123. [Consulta: 9 enero 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1007/s11482-014-9357-8>>

JIMURA, T. *The impact of world heritage site designation on local communities. A case study of Ogimachi, Shirakawa-mura, Japan*. En: Tourism Management, [en línea]. Abril 2011, núm. 32, vol. 2, pp. 288-296. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.02.005>>

KIM, S. et al. *Assessing the economic value of a world heritage site and willingness-to-pay determinants: a case of Changdeok Palace*. En: Tourism Management, [en línea]. Febrero 2007, núm. 28, vol. 1, pp. 317-322. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.024>>

KOO, T. et al. *Dispersal of visitors within destinations: descriptive measures and underlying drivers*. En: Tourism Management, [en línea]. Octubre 2012, núm. 33, vol. 5, pp. 1209-1219. [Fecha consulta: 27 diciembre 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.010>>

LANDORF, C. *Managing for sustainable tourism. A review of six cultural World Heritage Sites*. En: Journal of Sustainable Tourism, [en línea]. Enero 2009, núm. 17, vol. 1, pp. 53-70. [Fecha de consulta: 12 de enero de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/09669580802159719>>

LARSON, L. y POUDYAL, N. *Developing sustainable tourism through adaptive resource management: a case of study in Machu Picchu, Peru*. En: Journal of Sustainable Tourism, [en línea]. Marzo 2012, núm. 20, vol. 7, pp. 917-938. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/09669582.2012.667217>>

LAZZAROTTI, O. *Patrimoine et tourisme. Un couple de la mondialisation*. En: Mappemonde, 57 (1): 12-16, marzo 2000.

LI, S. *et al. Changes in lacustrine environment due to anthropogenic activities over 240 years in Jiuzhaigou National Nature Reserve, southwest China*. En: Quaternary International, [en línea]. Octubre 2014, núm. 349, pp. 367-375. [Fecha de consulta: 10 de febrero de 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.quaint.2014.07.069>>

LO PICCOLO, F. *et al. The (controversial) role of the UNESCO WHL Management Plans in promoting sustainable tourism development*. En: Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events, 4 (3): 249-276, septiembre 2012.

LOZANO, S. y GUTIÉRREZ, E. *Efficiency analysis of EU-25 member states as tourist destinations*. En: International Journal of Services, Technology and Management, 15 (1-2): 69-88, 2011.

LYE, W. *Challenge of Conserving and Protecting Heritage Sites*. En: Journal of Hospitality and Tourism, [en línea]. 2015, núm. 12, vol. 1, pp. 93-95. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://teamjournalht.files.wordpress.com/2015/12/team-journal_121-2015_industry-analysis_victor-wee.pdf>

MANSARD, R. y MOLINA, A. *Conocimiento previo de lugares patrimoniales de México y valores atribuidos por los estudiantes de Administración Hotelera*. En: El Periplo Sustentable, [en línea]. Julio 2010, núm 19, pp. 139-145. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193415591007>>

MELIÁN, G. *et al (2014): Propuestas para la flexibilización del planeamiento urbano y permitir el libre ejercicio de la función empresarial en la regeneración urbana-turística en las Islas Canarias*. ACE: Architecture, City and Environment, [en línea]. Junio 2014, núm. 25, vol. 9, pp. 412-393. [Fecha consulta: 3 marzo 2018]. DOI: <<http://dx.doi.org/10.5821/ace.9.25.3633>> Disponible en: <<http://hdl.handle.net/2099/14915>>

MELIS, D. (2017): *Il turismo come opportunità di rigenerazione sostenibile dei centri storici minori*. ACE: Architecture, City and Environment [en línea]. Febrero 2017, núm. 33, vol. 11, pp. 181-196 [Fecha consulta: 3 de marzo de 2018]. DOI: <<http://dx.doi.org/10.5821/ace.9.25.3633>> Disponible en: <<http://hdl.handle.net/2117/101736>>

MESTRE, M. y CASTILLO, A. (2017). *Retos urbanos y medioambientales para una mejor gestión del patrimonio cultural en cuatro ciudades del Caribe: La Habana, San Juan Viejo, Santo Domingo y Cartagena de Indias*. ACE: Architecture, City and Environment, [en línea]. Febrero 2017, núm. 33, vol. 11, pp. 87-116. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2018]. DOI: <<http://dx.doi.org/10.5821/ace.11.33.4784>> Disponible en: <<http://hdl.handle.net/2117/101732>>

MOURIÑO, H. *Ordinal regression models to describe tourist satisfaction with Sintra's world heritage*. En: AIP Conference Proceedings, [en línea]. Octubre 2013, núm. 1558, vol. 1, pp. 1885-1888. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://www.doi.org/10.1063/1.4825899>>

MURILLO, J. *et al.* *The impact of heritage tourism on an urban economy: the case of Granada and the Alhambra*. En: Tourism Economics, [en línea]. 2008, núm. 14, vol. 2, pp. 361-376. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.5367/000000008784460481>>

NAVARRO, G. *et al.* *Condiciones sustentables de patrimonio histórico y cultural en la actividad turística rural de la Costa Norte del Estado de Nayarit*. En: El Periplo Sustentable, [en línea]. Enero 2015, núm. 28, pp. 118-150. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193435584006>>

OKECH, R. *Socio-cultural impacts of tourism on world heritage sites Communities perspective of Lamu Kenya and Zanzibar Islands*. En: Asia Pacific Journal of Tourism Research, [en línea]. Septiembre 2010, núm. 15, vol. 3, pp. 339-351. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://www.doi.org/10.1080/10941665.2010.503624>>

OMT. *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Guía práctica*. Madrid, Organización Mundial de Turismo, 2004, 133 p.

OMT. *Sustainable Tourism Management at World Heritage Sites- Enhancing Inter-agency and Stakeholder Coordination for Joint Action*. [En línea]. 2009. Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016. Disponible en <<https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/9789284413010.1>>

PALAU-SAUMELL, R. *et al.* *Tourist Behavior Intentions and the Moderator Effect of Knowledge of UNESCO World Heritage Sites. The Case of La Sagrada Família*. En: Journal of Travel Research, [en línea]. Mayo 2013, núm. 52, vol. 3, pp. 364-376. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017] DOI: <<https://www.doi.org/10.1177/0047287512465959>>

PATUELLI, R. *et al.* *The effects of World Heritage Sites on domestic tourism. A spatial interaction model for Italy*. En: Journal of Geographical Systems, [en línea]. Julio 2013, núm. 15, vol. 3, pp. 369-402. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1007/s10109-013-0184-5>>

PEARCE, P. *Tourism Motivations and Decision Making*. En: LEW, A., et al. (eds.). The Wiley Blackwell Companion to Tourism, New Jersey, John Wiley & Sons, Ltd, 2014, p. 45-54.

PEDERSEN, A. *Gestión del Turismo en el Patrimonio de la Humanidad: Un Manual práctico para Gerentes de Sitios del Patrimonio Mundial*. Ed. Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO, 2005, 108 pp.

PÉREZ, Y. y NEL-LO, M. *Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso de Valle de Viñales (Cuba)*. En: Anales de Geografía de la Universidad Complutense, [en línea]. 2013, núm. 33, vol. 1, pp. 193-210. [Fecha consulta: 24 septiembre 2017]. Disponible en: <<http://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/view/42225>>.

PIÉDROLA, I. *et al.* *Tourism and learn Spanish in historic cities. A case study in Córdoba*. En: Gil-Lafuente A., et al. (eds). Soft Computing in Management and Business Economics. Studies in Fuzziness and Soft Computing, [en línea]. 2012, vol 287. Springer, Berlin, Heidelberg. [Fecha de consulta: 10 de febrero de 2018]. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-642-30451-4_21>

PORIA, Y. *et al.* *World heritage site-is it an effective brand name? A case study of a religious heritage site.* En: Journal of Travel Research, [en línea]. Septiembre 2011, núm. 50, vol. 5, pp. 482-495. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1177/0047287510379158>>

PORIA, Y. *et al.* *Tourists perceptions of World Heritage Site and its designation.* En: Tourism Management, [en línea]. Abril 2013, núm. 35, pp. 272-274. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.02.011>>

REIS, A. y HAYWARD, P. *Pronounced particularity: a comparison of governance structures on Lord Howe Island and Fernando de Noronha.* En: Island Studies Journal, [en línea]. Noviembre 2013, núm. 8, vol. 2, pp. 285-298. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/281253476_Pronounced_Particularity_A_Comparison_of_Governance_Structures_on_Lord_Howe_Island_and_Fernando_de_Noronha>

ROQUE, H. *et al.* *How do tourists look at Sintra's world heritage?* En: WIT Transactions on Ecology and the Environment, [en línea]. 2012, núm. 161, pp. 369-380. [Fecha de consulta: 10 de febrero de 2018]. DOI: <<https://www.doi.org/10.2495/ST120301>>

RUIZ, A. y PULIDO, J. *El impacto del turismo en los Sitios Patrimonio de la Humanidad. Una revisión de las publicaciones científicas de la base de datos Scopus.* En: Pasos, [en línea]. Octubre 2015, núm. 3, vol. 5, pp. 1247-1264. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. Disponible en: <<http://2011.redalyc.org/articulo.oa?id=88142120017>>

RYAN, J. y SILVANTO, S. *The World Heritage List. The making and management of a brand.* En: Place Branding and Public Diplomacy, [en línea]. Noviembre 2009, núm. 5, vol. 4, pp. 290-300. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1057/pb.2009.21>>

RYAN, J. y SILVANTO, S. *A brand for all the nations: the development of the World Heritage Brand in emerging markets.* En: Marketing Intelligence & Planning, [en línea]. 2011, núm. 29, vol. 3, pp. 305-318. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1108/02634501111129266>>

SHEN, S. *et al.* *Investigating the Structural Relationships among Authenticity, Loyalty, Involvement, and Attitude toward World Cultural Heritage Sites. An Empirical Study of Nanjing Xiaoling Tomb, China.* En: Asia Pacific Journal of Tourism Research, 19 (1): 103-121, 2014.

SICHENZE, A., *et al.* *The Discovery of the Nature-city and the Re-generative strategies.* En: WIT Transactions on Ecology and the Environment, [en línea]. 2006, núm. 97. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://www.doi.org/10.2495/ST060091>>

SMITH, N. *The new urban frontier: gentrification and the revanchist city.* Londres, Routledge, 2005. 288 pp.

SONG, H. *et al.* *Tourism economics research: a review and assessment.* En: Annals of Tourism Research, [en línea]. Julio 2012, núm. 39, vol. 3, pp. 1653-1682. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.05.023>>

STANGE, J. *et al.* *Tourism destination management. Achieving sustainable and competitive results.* Washington, United States Agency for International Development, 2011, 106 pp.

STARIN, D. *World heritage designation: Blessing or threat?* En: Critical Asian Studies, [en línea]. Noviembre 2008, núm. 40, vol. 4, pp. 639-652. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/14672710802505331>>

SU, Y. y LIN, H. *Analysis of international tourist arrivals worldwide. The role of world heritage sites.* En: Tourism Management, [en línea]. Febrero 2014, núm. 40, pp. 46-58. [Fecha de consulta: 10 de febrero de 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.04.005>>

SU, X. y TEO, P. *Tourism politics in Lijiang, China: an analysis of state and local interactions in tourism development.* En: Tourism Geographies, [en línea]. Abril 2008, núm. 10, vol. 2, pp. 150-168. [Fecha consulta: 27 diciembre 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.1080/14616680801999992>>

SU, M. y WALL, G. *Community Participation in Tourism at a World Heritage Site: Mutianyu Great Wall, Beijing, China.* En: International Journal of Tourism Research, 16 (2): 146-156, 2014.

TILAKI, M., et al. *The necessity of increasing livability for George Town world heritage site. An analytical review.* En: Modern Applied Science, [en línea]. Enero 2014, núm 8, vol. 1, pp. 123-133. [Fecha consulta: 27 de diciembre de 2016]. DOI: <<https://doi.org/10.5539/mas.v8n1p123>>

TODT, T. y DABIJA, D. *The role of the monument protection for tourism.* En: Amfiteatru Economic, 10: 292-297, noviembre 2008.

TROITIÑO, M. *El patrimonio cultural territorial y los retos de puesta en valor y uso turístico responsable.* En: AGUILÓ, E. y ANTÓN, S. (coord.). 20 retos para el turismo en España, 2015, p. 261-278.

TURKER, A. *Host community perceptions of tourism impacts. A case study on the world heritage city of Safranbolu, Turkey.* En: Revista de Cercetare si Interventia Sociala, 43: 115-141.

UNESCO. *Turismo Sostenible.* En: Patrimonio Mundial, 72: 12-53. 2014

URRY, J. *The tourist gaze.* Londres, SAGE Publications, 2002, 183 pp.

VAN DER MERWE, C. *Battlefields Tourism: The status of heritage tourism in Dundee, South Africa.* En: Bulletin of Geography. Socio-Economic Series, [en línea]. 2014, núm. 26, pp. 121-139. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. Disponible en: <<http://hdl.handle.net/10539/20561>>

VELASCO, M. *Gestión turística del patrimonio cultural: enfoque para un desarrollo sostenible del turismo cultural.* En: Cuadernos de Turismo, [en línea]. 2009, núm. 23, pp. 237-253. [Fecha consulta: 10 de febrero de 2018]. Disponible en: <<http://revistas.um.es/turismo/article/view/70121>>

WAGER, J. *Developing a strategy for the Angkor World Heritage Site*. En: Tourism Management, [en línea]. Noviembre 1995, núm. 16, vol. 7, pp. 515-523. [Fecha de consulta: 24 de septiembre de 2017]. DOI: <[https://doi.org/10.1016/0261-5177\(95\)00069-Z](https://doi.org/10.1016/0261-5177(95)00069-Z)>

WANG, T. y ZAN, L. *Management and presentation of Chinese sites for UNESCO World Heritage List UWHL*. En: Facilities, [en línea]. 2011, núm. 29, vol. 7, pp. 313-325. [Fecha de consulta: 11 de julio de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1108/02632771111130924>>

WINTER, T. *Rethinking tourism in Asia*. En: Annals of Tourism Research, [en línea]- Enero 2007, núm. 34, vol. 1, pp. 27-44. [Fecha de consulta: 11 de julio de 2017]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.06.004>>

WU, M. *et al. A free pricing strategy at a major tourist attraction: The Case of West Lake, China*. En: Journal of Destination Marketing and Management, [en línea]. Junio 2014, núm. 3, vol. 2, pp. 96-104. [Fecha de consulta: 9 de enero de 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2014.01.002>>

XU, H. y DAI, S. *A system dynamics approach to explore sustainable policies for Xidi, the world heritage village*. En: Current Issues in Tourism, 15 (5): 441-459, 2012.

YAMAMURA, T. *et al. The social and cultural impact of tourism development on world heritage sites. A case of the Old Town of Lijiang, China, 2000-2004*. En: WIT Transactions on Ecology and Environment, [en línea]. 2006, núm. 97, pp. 117-126. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2018]. DOI: <<https://www.doi.org/10.2495/ST060111>>

YANG, C. *et al. Analysis of international tourist arrivals in China. The role of World Heritage Sites*. En: Tourism Management, [en línea]. Diciembre 2010, núm. 31, vol. 6, pp. 827-837. [Fecha de consulta: 3 de marzo de 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.008>>

YANG, L. y WALL, G. *Planning for Ethnic Tourism*. Londres, Routledge, 2014, 312 pp.

ZAN, L. y LUSIANI, M. *Managing Machu Picchu Institutional settings, business model and master plans*. En: Tourism Management, [en línea]. Enero 2011, núm. 20, vol. 3, pp. 157-176. [Fecha de consulta: 9 de enero de 2018]. DOI: <<https://doi.org/10.1108/20441261111171701>>

ZHANG, Y. *et al. Impact of culture and natural disasters on residents' behaviors toward eco-environmental conservation Sichuan Province case studies*. En: Shengtai Xuebao / Acta Ecologica Sinica, 34 (17): 5103-5113, 2014.