
VALORACIÓN ECONÓMICA DE LA SOSTENIBILIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS: EL CASO DE UNA CIUDAD PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD (CÁCERES)

MARCELINO SÁNCHEZ RIVERO

CARLOS JURADO RIVAS

Universidad de Extremadura

El concepto de sostenibilidad aparece en la esfera pública en la década de los años 70 del pasado siglo, al percibirse de manera nítida los efectos que el desarrollo económico había tenido sobre el medio ambiente, sobre todo en aquellas áreas más industrializadas. En este sentido, el primer Informe del Club de Roma (Meadows, 1972) va a abrir un amplio debate, primero en la comunidad científica y posteriormente en el ámbito de la política,

acerca de los efectos que la superpoblación humana y sus necesidades de recursos físicos estaba teniendo sobre los recursos limitados del planeta. Así, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano del mismo año y la publicación por parte de esta del llamado «Informe Brundtland» en 1987, van a tener como consecuencia la puesta en marcha de muchas iniciativas, tanto por parte de la comunidad científica, como por parte de las organizaciones internacionales, para intentar llevar a la práctica un concepto tan complejo de definir y de aprehender como es el de desarrollo sostenible, el cual no ha estado exento – al menos desde los años 90 del pasado siglo – de defensores y detractores a ultranza dado el carácter tan amplio y a veces contradictorio del propio término.

Las Ciudades Patrimonio de la Humanidad son, en este contexto, espacios muy vulnerables ante las externalidades que provoca el desarrollo económico, dado que – salvo excepciones – la actividad económica preponderante, o al menos potencial,

es la turística. Dicha actividad se enfrenta al reto de conservar y mantener un enorme patrimonio histórico-artístico a la vez que a la puesta a disposición de un cada vez mayor número de visitantes de dicho legado, pudiendo llegar a quebrar la capacidad de carga de estas ciudades y creando una respuesta negativa ante las poblaciones locales, que en demasiadas ocasiones ven cómo el turismo los expulsa de sus ciudades patrimonio sin que se perciba claramente un beneficio social.

El objetivo del presente estudio es realizar una aportación al debate abierto sobre la disposición a pagar, o no, por unos servicios turísticos sostenibles, de los turistas que visitan las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, concretamente la ciudad de Cáceres, mostrando a través del tratamiento estadístico de una encuesta realizada en dos momentos temporales diferentes, los resultados obtenidos y analizando las posibles medidas a tomar por parte de los actores de la actividad turística (administraciones, empresas y sociedad civil).

La estructura del artículo parte de un primer epígrafe que aborda sucintamente la trayectoria institucional de la sostenibilidad en las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, un segundo epígrafe que trata sobre la puesta en marcha de propuestas concretas en el ámbito de la sostenibilidad turística a través de la revisión bibliográfica. El tercer epígrafe caracteriza, a partir del tratamiento estadístico de la encuesta, a los turistas que visitan la ciudad de Cáceres, analizando empíricamente su disposición a pagar por unos servicios turísticos sostenibles y en qué cantidad económica se concreta dicha disponibilidad, siendo el cuarto epígrafe el que aborda qué factores determinan la mayor o menor disposición a pagar por la sostenibilidad, concluyendo en el quinto epígrafe con la discusión y las conclusiones obtenidas a partir de análisis y la revisión bibliográfica llevados a cabo en los anteriores apartados.

LA SOSTENIBILIDAD EN LAS CIUDADES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD ↓

Con la publicación por parte de ICOMOS de la Carta Internacional sobre la Conservación y la Restauración de Monumentos y de Conjuntos Histórico-Artísticos en 1964 (ICOMOS, 1964), conocida como «Carta de Venecia», comienza una sucesión de hitos institucionales enfocados en la defensa y mantenimiento del Patrimonio, siendo la Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural (UNESCO, 2006), celebrada en 1972 en París a instancias de la UNESCO, un documento fundamental en este proceso al defender de manera conjunta, tanto el patrimonio natural como el cultural, introduciendo para los estados firmantes el reconocimiento de la obligatoriedad de «*identificar, proteger, conservar, rehabilitar y transmitir a las generaciones futuras el patrimonio cultural y natural situado en su territorio.*» (Art. 4).

La Carta Internacional para la Conservación de Poblaciones y Áreas Urbanas Históricas publicada en 1987 (ICOMOS, 1987) es el documento complementario a la Carta de Venecia, definiendo «*los principios, objetivos, métodos e instrumentos de actuación apropiados para conservar la calidad de las poblaciones y áreas urbanas históricas y favorecer la armonía entre la vida individual y colectiva en las mismas, perpetuando el conjunto de los bienes que, por modestos que sean, constituyen la memoria de la humanidad.*»

Siguiendo la estela de esta Carta anteriormente mencionada se encuentra la Carta Internacional del Turismo Cultural (ICOMOS, 1999), la cual hace énfasis en la gestión del turismo en los sitios con patrimonio significativo. A estas declaraciones de ICOMOS se surman las Conferencias Mundiales que, bajo el auspicio de Naciones Unidas y la Unión Europea, tratan la problemática de dichos espacios, destacando la Carta de Nairobi (UNESCO, 1977), la Carta de Aalborg (VV.AA., 1994), la Carta de Lisboa (VV.AA., 1996), la Declaración de Hannover (VV.AA.,

2000), así como las sucesivas Cumbres Mundiales que partiendo del Informe emitido por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo – más conocido como Informe Brundtland (CMMAD, 1987) – van a irse sucediendo, siendo la Cumbre de la Tierra (Cumbre de Río) de 1992, el punto de partida de la llamada Agenda 21, que va a promover políticas para el desarrollo sostenible y su integración en la actividad turística y su continuación en Río+10 y Río+20, siendo en este último evento donde se vinculó la actividad turística con los siete temas clave que se sometieron a discusión (empleo, energía, ciudades, alimentación, agua, océanos y desastres).

Algunos autores han señalado que la integración de los principios del desarrollo sostenible dentro de los procesos del Patrimonio Mundial ha sido muy tardía: comenzaron en 2012 y no ha sido hasta 2015 cuando se ha adoptado una política sobre la integración de una perspectiva de desarrollo sostenible dentro de los procesos de la Convención del Patrimonio Mundial (Labadi, 2017).

Pereira y van Oers (Pereira Roders & van Oers, 2011) afirman que los principios de gestión y conservación de las ciudades Patrimonio de la Humanidad están incorporados en muchos de estos documentos anteriormente citados, señalando a su vez que han servido de guía general durante las últimas décadas para llevar a cabo buenas prácticas ante la amenaza que el desarrollo urbano supone para estos espacios (ibídem pág. 282), dado lo cual, el Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO ha venido actualizando en la última década las recomendaciones para la salvaguarda del paisaje urbano histórico, incluyendo nuevas dimensiones estratificadas que se superponen a la hora de definir las áreas históricas, las cuales van mucho más allá del centro histórico tradicional, incluyendo su entorno geográfico, histórico, social y cultural, así como la consideración de estos espacios como activos socioeconómicos, siendo la creatividad cultural un elemento fundamental en la consecución de la triple dimensión de la sostenibilidad: medioambiental, económica y social.

Existe una amplia bibliografía acerca de la sostenibilidad en las Ciudades Patrimonio de la Humanidad, la cual viene abordando los múltiples problemas y desafíos que estos espacios tienen a la hora de asimilar una actividad económica que el propio título «Patrimonio Mundial» potencia: el turismo (Cuccia *et al.*, 2016) y unos mayores ingresos en relación con dicho patrimonio cultural (Melgosa Arcos, 2001).

Autores como (Swarbrooke, 1999), (Dourojeanni, 2000), (Hall, 2000), (Ivars, 2001) o (Pulido Fernández & López Sánchez, 2010) han analizado el concepto de sostenibilidad aplicado al turismo, así como aquellos factores que condicionan su desarrollo (Maldonado, 2006), y la relación entre ciudades históricas y turismo sostenible y la importancia de este en la recuperación de las economías locales y los problemas que puede crear la falta de planificación integral

(Srijuntrapun *et al.*, 2018), la importancia del turismo cultural (Troitiño Torralba, 2009; Troitiño Vinuesa, 1998, 2009; Troitiño Vinuesa & Troitiño Torralba, 2018; Troitiño Vinuesa & Vinuesa, 1999) y cómo la integración de la cultura, el turismo y las políticas urbanas constituyen un pilar básico para el desarrollo sostenible (Pérez Guilarte & Lois González, 2018), siendo necesaria la gestión integrada de los bienes tangibles e intangibles (S. Kim, 2016), así como la importancia de que sean los propios residentes los principales defensores de dicho patrimonio (Boussaa, 2010) (Durovic & Lovrentjev, 2014)(Munjaj & Tripathi, 2005) al beneficiarse del crecimiento económico que el turismo trae consigo.

El turismo patrimonial ofrece beneficios a diferentes actores, como el gobierno, los turistas y la población local que están vinculados con los destinos patrimoniales (Rengifo Gallego *et al.*, 2015). Tal es el caso de Cáceres, donde Rengifo (Alvarez-Sousa, 2018) analiza la dinámica turística de la ciudad desde su nombramiento como ciudad Patrimonio Mundial, así como las implicaciones muy positivas que dicho nombramiento ha tenido sobre la gestión del patrimonio entre 1986 y 2010, con una amplia serie de rehabilitaciones y puesta en uso de variados espacios.

Otro elemento a considerar son las actitudes de los residentes de destinos culturales maduros, las diferentes fases de irritación por las que atraviesan ante el desarrollo en su localidad de la actividad turística, cuando esta última no respeta la capacidad de carga física y social de estos espacios y cómo acaba surgiendo el conflicto y el rechazo ante el turismo por parte de las poblaciones locales (Dalmas *et al.*, 2015), siendo necesario un acercamiento multidimensional a los espacios patrimoniales que evalúe las consecuencias sociales, históricas y económicas de las intervenciones y proyectos que se lleven a cabo, ya que la dificultad de equilibrar la conservación del patrimonio con el crecimiento económico y la inclusión social se ha hecho patente en varios estudios de caso (Labadi, 2017), (García-Hernández *et al.*, 2017).

SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y CIUDADES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD ↓

Además de las aportaciones teóricas sobre la relación de los espacios Patrimonio de la Humanidad y sus interacciones con el turismo, se han venido desarrollando diferentes actuaciones en materia de sostenibilidad turística en las ciudades y espacios Patrimonio de la Humanidad. La creación en 1993 del «Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad Españolas», con una primera adhesión de los Ayuntamientos de Ávila, Cáceres, Salamanca, Segovia y Toledo (posteriormente se sumarían Alcalá de Henares, Baeza, Córdoba, Cuenca, Ibiza, Mérida, San Cristóbal de la Laguna, Santiago de Compostela, Tarragona y Úbeda), supuso un primer intento de creación de una relación entre Ciudades Patrimo-

nio con una actividad turística creciente y con los problemas de conservación y capacidad de carga derivados de la misma en nuestro país.

A mediados de la década de los noventa del siglo pasado, van a celebrarse diversos eventos con el objetivo de adecuar la gestión de las ciudades históricas con los criterios de sostenibilidad emergentes. Buen ejemplo de ello son la Conferencia Internacional sobre Ciudades Históricas y Turismo Sostenible, celebrada en el Reino Unido, organizada por ICOMOS y el International Monument Trust del Reino Unido. Ese mismo año, se celebra un encuentro, organizado en Nápoles por ICOMOS, con el objetivo de analizar el texto de la Carta de Venecia 30 años después.

En 1997, la Organización de las Ciudades Patrimonio Mundial, aprobó el «*Llamamiento de Évora a favor de un desarrollo turístico preocupado en salvaguardar la vitalidad y el carácter de las ciudades históricas*», adhiriéndose a la Carta de Lanzarote, que había sido aprobada en 1995, definiendo el concepto de «turismo sostenible» bajo el paradigma de sostenibilidad fijado en la Cumbre de la Tierra (Cumbre de Río).

En 1999 se celebra en Santiago de Compostela el V Coloquio Internacional de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad y la IV Asamblea de la OCPM, donde se creará el Manifiesto de Santiago de Compostela a favor de la Cooperación Activa y la Gestión Sostenible de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad (Lobo Montero, 2001).

Durante estas dos últimas décadas del siglo XXI asistimos a una cada vez más estrecha relación entre la Organización Mundial del Turismo (OMT) y La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la cual ha llevado a cabo un importante esfuerzo por integrar las nuevas tecnologías, el desarrollo sostenible en todas sus dimensiones y la gestión turística, siendo uno de los últimos desafíos el desarrollo de «ciudades inteligentes» que integren el turismo en las políticas municipales como una parte integral del futuro sostenible de las ciudades, así como la introducción de nuevos términos tales como «resiliencia» y «gobernanza» (Ripp & Rodwell, 2016) que van a ampliar aún más si cabe el concepto de sostenibilidad urbana.

Respecto a la Unión Europea debe señalarse en este punto la importancia que la llamada «Declaración de Toledo» del año 2010 tuvo a la hora de marcar el inicio de un marco europeo de referencia de la ciudad sostenible «*mediante la consecución de un desarrollo urbano más inteligente, sostenible y socialmente inclusivo*», en la línea de la anterior «Declaración de Marsella», y consolidando una agenda urbana europea acorde con la Nueva Agenda Urban y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODS 2015 y 2030) de Naciones Unidas, los cuales instan a la acción concreta y a la necesidad de medir de manera periódica y regular los impactos ambien-

tales de la actividad turística, a la conversión de la linealidad de la producción y del consumo turístico a la circularidad de los mismos (Economía circular); y a la incorporación de datos geoespaciales a la planificación de los destinos turísticos (Jurado-Rivas & Sánchez-Rivero, 2019; Nocca, 2017)

Al analizar desde el enfoque de la demanda la predisposición a pagar de los turistas por recibir unos servicios turísticos sostenibles o por aspectos relacionados tales como la conservación del Patrimonio, o algún tipo de tasa medioambiental, o autenticidad del destino, no existe un consenso en la actualidad, más bien se encuentran dos posturas opuestas entre aquellos estudios empíricos cuyas conclusiones son afirmativas respecto a la cuestión (Boujidad Mka-dem *et al.*, 2018; Chafla Martínez, 2019; H. Kim *et al.*, 2018; López-Sánchez & Pulido-Fernández, 2017; Maltese *et al.*, 2017; Voltaire *et al.*, 2017) y aquellos otros cuyas conclusiones van en sentido contrario: el turista no está dispuesto a pagar más por dichos conceptos (Manaktola & Jauhari, 2007; Han & Chan, 2013; Baker *et al.*, 2014; Dimara *et al.*, 2015).

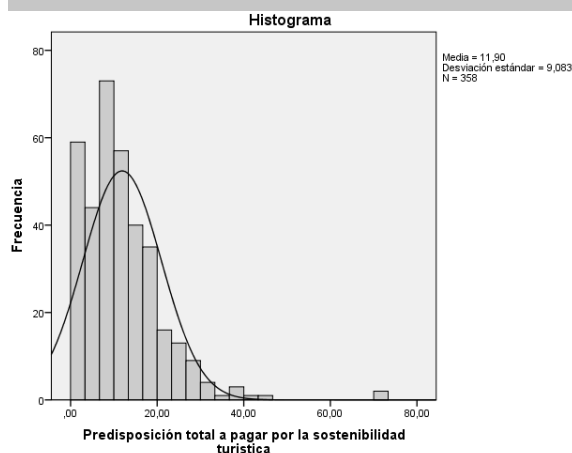
Ante esta situación, y al objeto de determinar cuál es la situación concreta en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad, como es Cáceres, se ha realizado el análisis empírico cuyos resultados se presentan en los apartados siguientes de este artículo. A partir de la información suministrada por un proceso de encuesta llevado a cabo para realizar una investigación más amplia (tesis doctoral), se ha propuesto una clasificación de los turistas que visitan la ciudad en función de su mayor o menor predisposición a pagar por la sostenibilidad turística y se han identificado los factores que condicionan, de forma más significativa, esta mayor o menor predisposición.

PREDISPOSICIÓN A PAGAR POR UNA CIUDAD PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD MÁS SOSTENIBLE: EL CASO DE CÁCERES ↓

La fuente primaria utilizada para realizar el presente análisis empírico es una encuesta realizada, en dos oleadas diferentes, a los turistas que han visitado el casco histórico de Cáceres. Entre otras cuestiones, se ha querido determinar a través de esta encuesta qué cantidades adicionales por diferentes servicios turísticos de la ciudad estarían dispuestos a abonar los turistas consultados:

- Alojamiento en habitación doble en un hotel de la ciudad: 0 euros – 1 euro – 2 euros – 5 euros – 10 euros – 15 euros – 20 euros – 25 euros – 30 euros – 50 euros.
- Comida en un restaurante: 0 euros – 0,5 euros – 1 euros – 2 euros – 3 euros – 4 euros – 5 euros – 7,5 euros – 10 euros – 15 euros.
- Entrada a un museo de la ciudad: 0 euros – 0,1 euros – 0,25 euros – 0,50 euros – 1 euro – 1,25 euros – 1,50 euros – 1,75 euros – 2 euros.

FIGURA 1
HISTOGRAMA DE LA PREDISPOSICIÓN TOTAL A PAGAR POR LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN CÁCERES



Fuente: Elaboración Propia

- Desplazamiento por la ciudad en un trayecto de taxi: 0 euros – 0,5 euros – 1 euro – 1,5 euros – 2 euros – 2,5 euros – 3 euros – 3,5 euros – 4 euros – 5 euros.

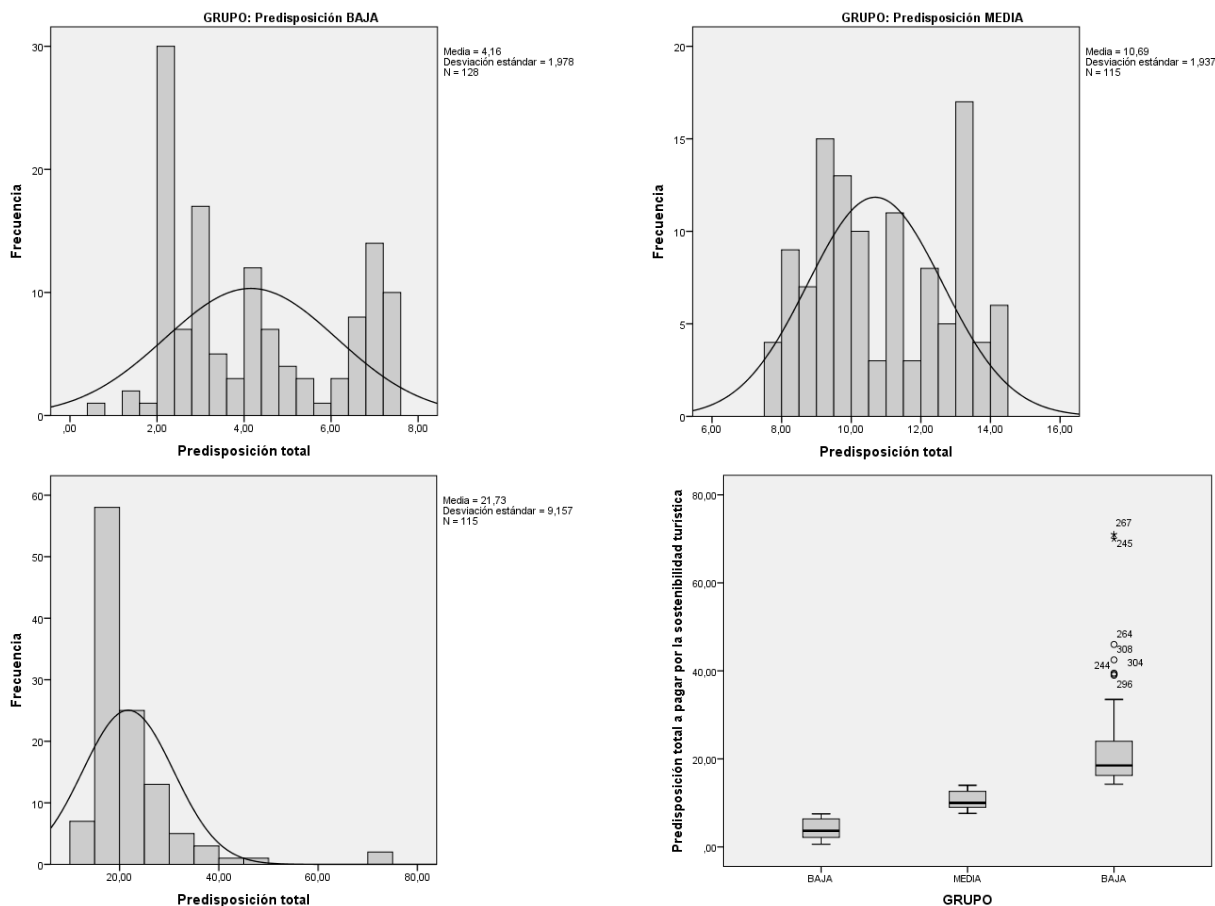
El número total de observaciones que servirán de base al análisis que sigue ascendió a 358.

El primer objetivo de este análisis es obtener una cifra agregada de la disponibilidad total a pagar por la sostenibilidad turística en la ciudad de Cáceres. Esta cifra agregada se ha obtenido como suma simple no ponderada de las cuatro cantidades anteriormente descritas. De esta forma, se ha obtenido una nueva variable, que se mueve en un rango comprendido entre un valor mínimo de 0,60 euros y un valor máximo de 71 euros, y cuyo histograma de frecuencias es el que se muestra en la Figura 1.

Como se observa en la Figura anterior, la cantidad media que los turistas que visitan Cáceres están dispuestos a pagar por unos servicios turísticos más sostenibles asciende a 11,90 euros, pero con una variabilidad muy elevada (la desviación estándar supera los 9 euros). Ello es debido a que el máximo valor anteriormente mencionado (71 euros) es un valor claramente atípico, puesto que es la cantidad que sólo un turista consultado está dispuesto a abonar (a lo que hay que sumar 70 euros de otro turista). Además, como también se observa en el histograma anterior, son poco frecuentes los turistas que están dispuestos a desembolsar más de 20 euros por servicios turísticos más sostenibles en la ciudad de Cáceres.

Ante esta distribución tan asimétrica de la predisposición total a pagar (coeficiente de asimetría de 2,211; coeficiente de curtosis de 9,578), el valor medio es poco representativo del conjunto de valores analizados, por lo que se ha optado en esta ocasión por definir una medida de posición no central alter-

FIGURA 2
HISTOGRAMAS DE FRECUENCIAS Y DIAGRAMAS DE CAJA DE LOS GRUPOS IDENTIFICADOS



Fuente: Elaboración Propia

nativa. En concreto, se han obtenido los dos terciles de la distribución con el objeto de dividir la muestra total en tres grupos de turistas de tamaño aproximadamente igual. Estos terciles alcanzan los valores de 7,5 euros (primer tercil) y de 14 euros (segundo tercil). En base a estos valores, se han establecido tres grupos de turistas en función de su mayor o menor predisposición a pagar por la sostenibilidad en la ciudad de Cáceres:

Turistas con una **predisposición baja** a pagar por la sostenibilidad: este primer grupo está integrado por aquellos turistas que están dispuestos a pagar un máximo de 7,5 euros por una mayor sostenibilidad turística en la ciudad. Esta submuestra está integrada por un total de 128 turistas.

Turistas con una **predisposición media** a pagar por la sostenibilidad: son aquellos turistas que están dispuestos a pagar entre 7,5 y 14 euros por unos servicios turísticos más sostenibles en Cáceres. El tamaño de esta segunda submuestra es de 115 turistas.

Turistas con una **predisposición alta** a pagar por la sostenibilidad: este tercer grupo lo integran los turistas que están dispuestos a hacer un esfuerzo eco-

nómico mayor por la sostenibilidad, ya que todos ellos pagarían al menos 14 euros más por mejorar la sostenibilidad de los cuatro servicios turísticos anteriormente citados. Esta tercera y última submuestra está integrada por 115 turistas.

Una vez identificados estos tres grupos de turistas, la Figura 2 muestra el histograma de frecuencias de la predisposición total a pagar por una ciudad más sostenible, así como los diagramas de caja asociados a dichos grupos.

Como se puede observar fácilmente, además de marcarse claras diferencias en los valores medios de la predisposición total a pagar por un destino turístico más sostenible (4,16 euros, 10,69 euros y 21,73 euros, respectivamente), es evidente que esta agrupación genera una variabilidad intragrupal considerablemente menor a la obtenida para el conjunto de la muestra. En concreto, la desviación de los dos primeros grupos se reduce a 1,9 euros. No sucede lo mismo, sin embargo, con el tercer grupo, en el que la desviación típica se eleva hasta los 9,1 euros, debido a la notable presencia de valores extremos y atípicos, tal y como evidencia el diagrama de caja de la parte inferior derecha de la Figura 2.

FACTORES DETERMINANTES DE LA MAYOR O MENOR DISPOSICIÓN A PAGAR POR LA SOSTENIBILIDAD. ↓

Una vez identificados los tres grupos de turistas en función de su mayor o menor predisposición a pagar por una actividad turística más sostenible en la ciudad de Cáceres, se ha procedido a determinar si la opinión de los turistas integrantes de estos tres grupos con relación a diversos aspectos de la gestión sostenible de la ciudad de Cáceres es o no coincidente. Estos aspectos se refieren, esencialmente, a la sostenibilidad turística de Cáceres como destino turístico y a la gestión sostenible de los alojamientos turísticos de la ciudad. Para ello, se solicita a todos los turistas que formaron parte de la muestra total que valoraran en una escala de 1 a 10 el grado de acuerdo con una serie de afirmaciones, de manera que, a mayor valoración, mayor era también el grado de acuerdo con las mismas.

Para determinar si existen diferencias significativas en la opinión de los turistas de los tres grupos definidos, se procedió a obtener la valoración media de cada afirmación en cada grupo (véase la Tabla 1) y contrastar estadísticamente la igualdad de esta valoración media. La metodología utilizada para ello ha sido el Análisis de la Varianza, tras comprobar la idoneidad de esta (aproximación de la distribución de la valoración media a una distribución normal por aplicación del Teorema Central del Límite, al disponer de un número suficientemente elevado de observaciones en cada grupo; y confirmación de la hipótesis de homocedasticidad de varianzas, mediante el uso del test de Levene). Los valores experimentales asociados a la aplicación de la técnica de la ANOVA, así como sus p-valores correspondientes, se muestran en la Tabla 2.

Comenzando por la Tabla 1, se observa que, en general, los turistas valoran de manera muy positiva la sostenibilidad turística de la ciudad de Cáceres. Con la excepción de algunos aspectos concretos que serán comentados a continuación, la percepción de la sostenibilidad de la ciudad por parte de los turistas que la visitan es muy buena. Así, se obtienen valoraciones medias muy cercanas al sobresaliente en la seguridad ciudadana y en la tranquilidad que transmite la ciudad, en la amabilidad de la población local y su respeto y ayuda al turista, y en la experiencia turística que se vive en la ciudad. En consecuencia, las campañas promocionales que se lancen desde las diferentes administraciones públicas de Cáceres como ciudad turística sostenible deberían descansar sobre conceptos como «tranquilidad», «seguridad», «amabilidad», «respeto» o «experiencia única».

En cualquier caso, existe un amplio margen de mejora en algunos aspectos que no son tan bien valorados por los turistas que visitan la ciudad. En concreto, hay dos aspectos en los que las administraciones públicas y los empresarios turísticos de la ciudad deberían trabajar en el futuro para mejorar la percepción del turista. Estos dos aspectos son la accesibilidad de

sus monumentos a turistas con problemas de movilidad y, sobre todo, los transportes sostenibles dentro de la ciudad. Los turistas echan claramente en falta rampas de acceso a los monumentos o ascensores adaptados a turistas minusválidos, así como también la existencia de carriles bici o de autobuses ecológicos y no contaminantes. Estas cuestiones, que se mueven entre un aprobado medio (6,37) y un suspenso (4,80) dependiendo de la mayor o menor predisposición a pagar por la sostenibilidad que tengan los turistas, deberían ser analizadas en detalle por los agentes turísticos de la ciudad para incrementar la ya de por sí elevada percepción de sostenibilidad que tiene la ciudad para los turistas.

Si se analiza ahora la actuación específica de los alojamientos turísticos de la ciudad en términos de sostenibilidad, la Tabla 1 desvela valoraciones menos extremas que las observadas para el conjunto de la ciudad. En efecto, las 5 acciones sostenibles que son valoradas por los turistas no alcanzan en ningún caso una valoración media de 8 puntos, pero tampoco caen por debajo de los 6,3 puntos. En consecuencia, el rango en el que se mueven estas valoraciones medias es considerablemente menor que el detectado en el análisis del destino turístico en su conjunto. Sin duda, el aspecto mejor valorado por los turistas consultados es la contratación de trabajadores locales por parte de los establecimientos hoteleros de la ciudad, así como la defensa de las tradiciones y costumbres de Cáceres. Sin embargo, hay un aspecto en el desarrollo de la actividad de los establecimientos turísticos de la ciudad que debería hacer reflexionar a sus gestores. Y es que la labor de concienciación que deberían hacer estos establecimientos para hacer comprender al turista la importancia que tiene un comportamiento sostenible de éste no es excesivamente bien valorada. En consecuencia, los turistas están reclamando una actuación más decidida por parte de los hoteles de la ciudad para informar y concienciar a sus visitantes de la trascendencia que tiene que estos visitantes tengan un comportamiento respetuoso con el patrimonio histórico-artístico que atesora la ciudad.

La Tabla 1 presenta la valoración media otorgada a cada uno de los aspectos de la sostenibilidad turística de Cáceres por los turistas integrantes de los tres grupos definidos en función de su mayor o menor predisposición a pagar por mejorar la sostenibilidad de la ciudad. Sin embargo, y más allá de una mera comparación numérica de esas valoraciones medias, sería interesante determinar en qué aspectos concretos el comportamiento de estos tres grupos de turistas difiere de manera significativa. Para ello, y como se ha explicado anteriormente, se ha realizado un test ANOVA de igualdad de medias, cuyos resultados se presentan en la Tabla 2.

Como se puede apreciar, en la mayoría de los aspectos analizados no se aprecian diferencias significativas entre los tres grupos de turistas. Son, por tanto, aspectos que no permiten vincular la mayor

TABLA 1
VALORACIONES MEDIAS DE DIFERENTES ASPECTOS DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE CÁCERES
EN LOS TRES GRUPOS DE TURISTAS IDENTIFICADOS

	Predisposición BAJA	Predisposición MEDIA	Predisposición ALTA
a) SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CÁCERES:			
– La ciudad se preocupa y trabaja por la conservación del patrimonio histórico-artístico.	8,78	8,51	8,63
– La ciudad es respetuosa con el medio ambiente.	8,46	7,93	8,22
– La ciudad es un destino turístico no masificado.	8,39	8,14	7,81
– El turismo en la ciudad es generador de empleo para la población local.	8,16	7,85	8,07
– El turismo en la ciudad es una fuente de riqueza para los cacereños.	8,34	8,02	8,42
– Los turistas que visitan Cáceres están satisfechos por la experiencia turística vivida en ella.	8,91	8,88	8,85
– Las infraestructuras e instalaciones turísticas están bien integradas en el paisaje monumental e histórico-artístico de la ciudad.	8,51	8,66	8,59
– La densidad de tráfico en la ciudad es baja (se puede circular en coche sin encontrar excesivos atascos).	7,52	7,35	7,30
– La ciudad facilita la accesibilidad total a sus monumentos (rampas/ascensores para discapacitados).	5,54	5,83	6,37
– La ciudad promueve el uso de transportes sostenibles (carril bici, autobuses ecológicos, etc.).	4,80	5,04	5,87
– La relación calidad/precio de los servicios turísticos de la ciudad es buena.	8,16	7,91	8,23
– La oferta turística de la ciudad de Cáceres es de calidad.	8,38	8,19	8,31
– La imagen turística de la ciudad de Cáceres es buena.	8,61	8,47	8,65
– Cáceres es una ciudad segura y tranquila.	9,00	8,69	8,88
– La población cacereña es amable y respeta y ayuda al turista.	9,21	8,89	9,07
b) SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LOS ALOJAMIENTOS DE LA CIUDAD DE CÁCERES:			
– Los establecimientos se preocupan por reducir el consumo de agua (recomendando no dejar para lavar las toallas no usadas, poniendo limitadores en los dispensadores de agua en las cisternas, etc.).	7,70	7,05	7,88
– Los establecimientos contratan a personal de la ciudad de Cáceres o de sus alrededores.	7,94	8,10	7,89
– Los establecimientos se involucran en la defensa de las tradiciones locales y las costumbres de la ciudad.	7,71	7,43	7,84
– Los establecimientos realizan una labor de concienciación al cliente sobre la importancia de que éste tenga un comportamiento sostenible.	6,85	6,37	7,21
– Los establecimientos disponen en pasillos y/o habitaciones de luces inteligentes que sólo se encienden cuando es necesario (permaneciendo apagadas el resto del tiempo).	7,71	6,62	7,52

Fuente: Elaboración Propia

o menor predisposición a pagar con unas acciones concretas en términos de sostenibilidad. Sin embargo, existen otros aspectos que representan la excepción a esta situación general, y en el que se sí que se puede confirmar que las valoraciones medias en uno u otro grupo de turistas no son las mismas. Estas excepciones son las referidas a la percepción que los turistas tienen sobre el respeto de la ciudad por el medio ambiente, a la accesibilidad de sus monumentos, al transporte sostenible dentro de la ciudad, a la reducción del consumo de agua en los establecimientos hoteleros, a la concienciación al turista sobre la importancia de su comportamiento sostenible y, finalmente, al uso de luces inteligentes en las habitaciones y pasillos de los establecimientos hoteleros de la ciudad.

Para profundizar en las diferencias detectadas entre los tres grupos de turistas considerados, se han realizado pruebas post-hoc y se han construido subconjuntos homogéneos a través del procedimiento HSD de Tukey. Los resultados de estos subconjuntos homogéneos se presentan en la Tabla 3.

Pues bien, como se puede apreciar en la citada Tabla 3, de los seis aspectos de la sostenibilidad turística de la ciudad de Cáceres y de sus establecimientos de alojamiento en los que se han encontrado diferencias significativas entre grupos, en cuatro de ellos la mayor predisposición al pago por la sostenibilidad guarda una relación directa con una valoración media más elevada, circunstancia que permite identificar a qué actuaciones concretas en materia

TABLA 2
COMPARACIÓN DE VALORACIONES MEDIAS DE DIFERENTES ASPECTOS DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE CÁCERES EN LOS TRES GRUPOS DE TURISTAS IDENTIFICADOS

	Valor F ANOVA	p-valor
a) SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE CÁCERES:		
– La ciudad se preocupa y trabaja por la conservación del patrimonio histórico-artístico.	1,109	0,331
– La ciudad es respetuosa con el medio ambiente. (*)	3,398	0,035
– La ciudad es un destino turístico no masificado.	2,973	0,052
– El turismo en la ciudad es generador de empleo para la población local.	0,909	0,404
– El turismo en la ciudad es una fuente de riqueza para los cacereños.	1,872	0,155
– Los turistas que visitan Cáceres están satisfechos por la experiencia turística vivida en ella.	0,070	0,933
– Las infraestructuras e instalaciones turísticas están bien integradas en el paisaje monumental e histórico-artístico de la ciudad.	0,314	0,731
– La densidad de tráfico en la ciudad es baja (se puede circular en coche sin encontrar excesivos atascos).	0,341	0,711
– La ciudad facilita la accesibilidad total a sus monumentos (rampas/ascensores para discapacitados). (*)	3,308	0,038
– La ciudad promueve el uso de transportes sostenibles (carril bici, autobuses ecológicos, etc.). (*)	7,094	0,001
– La relación calidad/precio de los servicios turísticos de la ciudad es buena.	1,489	0,227
– La oferta turística de la ciudad de Cáceres es de calidad.	0,538	0,584
– La imagen turística de la ciudad de Cáceres es buena.	0,564	0,570
– Cáceres es una ciudad segura y tranquila.	2,352	0,097
– La población cacereña es amable y respeta y ayuda al turista.	2,737	0,066
b) SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LOS ALOJAMIENTOS DE LA CIUDAD DE CÁCERES:		
– Los establecimientos se preocupan por reducir el consumo de agua (recomendando no dejar para lavar las toallas no usadas, poniendo limitadores en los dispensadores de agua en las cisternas, etc.). (*)	3,923	0,021
– Los establecimientos contratan a personal de la ciudad de Cáceres o de sus alrededores.	0,291	0,748
– Los establecimientos se involucran en la defensa de las tradiciones locales y las costumbres de la ciudad.	0,966	0,382
– Los establecimientos realizan una labor de concienciación al cliente sobre la importancia de que éste tenga un comportamiento sostenible. (*)	3,159	0,044
– Los establecimientos disponen en pasillos y/o habitaciones de luces inteligentes que sólo se encienden cuando es necesario (permaneciendo apagadas el resto del tiempo). (*)	5,116	0,007

(*) Diferencias estadísticamente significativas de valoraciones medias entre grupos de turistas

Fuente: Elaboración Propia

de sostenibilidad estarían orientando los turistas con mayor predisposición al pago las cantidades económicas adicionales que estarían dispuestos a abonar.

En efecto, en la percepción por el respeto al medio ambiente que tiene la ciudad de Cáceres los turistas con predisposición alta no son los que otorgan una valoración más alta a este respecto, toda vez que no se han detectado diferencias significativas con la valoración media de esta cuestión entre los turistas con predisposición media. En este caso, las diferencias significativas se localizan entre los turistas con una predisposición baja (8,46) y los turistas con una predisposición media (7,93), situándose en una posición intermedia (8,22) los turistas con una predisposición alta.

Una situación idéntica a la anterior se produce en el uso de luces inteligentes en las habitaciones y pasillos de los alojamientos turísticos de la ciudad,

puesto que se ha identificado una diferencia estadísticamente significativa entre los turistas con una predisposición media (6,62) y los turistas con una predisposición alta o baja (7,52 y 7,71, respectivamente), pero no entre estos dos últimos grupos de turistas. En consecuencia, se puede decir que la inversión de los establecimientos de alojamiento de Cáceres en la instalación de luces inteligentes no es mejor vista por los turistas con una predisposición al pago elevada que la percepción manifestada por los turistas con una predisposición reducida.

Por el contrario, diferente es la situación que se produce en los cuatro aspectos restantes recogidos en la Tabla 3, en los que la valoración media más elevada se produce siempre entre los turistas con una predisposición alta al pago. Así, la accesibilidad a los monumentos de la ciudad es más valorada como un factor importante de sostenibilidad por los turistas

TABLA 3
SUBCONJUNTOS HOMOGÉNEOS MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO HSD DE TUKEY

		Subconjunto para Alfa=0,05	
		1	2
La ciudad es respetuosa con el medio ambiente.	<u>Grupo</u>		
	P.MEDIA	7,93	
	P.ALTA	8,22	8,22
	P.BAJA		8,46
	<i>Signif.</i>	0,331	0,470
La ciudad facilita la accesibilidad total a sus monumentos (rampas/ascensores para discapacitados).	<u>Grupo</u>		
	P.BAJA	5,54	
	P.MEDIA	5,83	5,83
	P.ALTA		6,37
	<i>Signif.</i>	0,666	0,226
La ciudad promueve el uso de transportes sostenibles (carril bici, autobuses ecológicos, etc.).	<u>Grupo</u>		
	P.BAJA	4,80	
	P.MEDIA	5,04	
	P.ALTA		5,87
	<i>Signif.</i>	0,715	1,000
Los establecimientos se preocupan por reducir el consumo de agua (recomendando no dejar para lavar las toallas no usadas, poniendo limitadores en los dispensadores de agua en las cisternas, etc.).	<u>Grupo</u>		
	P.MEDIA	7,05	
	P.BAJA	7,70	7,70
	P.ALTA		7,88
	<i>Signif.</i>	0,089	0,834
Los establecimientos realizan una labor de concienciación al cliente sobre la importancia de que éste tenga un comportamiento sostenible.	<u>Grupo</u>		
	P.MEDIA	6,37	
	P.BAJA	6,85	6,85
	P.ALTA		7,21
	<i>Signif.</i>	0,330	0,525
Los establecimientos disponen en pasillos y/o habitaciones de luces inteligentes que sólo se encienden cuando es necesario (permaneciendo apagadas el resto del tiempo).	<u>Grupo</u>		
	P.MEDIA	6,62	
	P.ALTA		7,52
	P.BAJA		7,71
	<i>Signif.</i>	1,000	0,870

Fuente: Elaboración Propia

con predisposición alta (6,37) y por los turistas con predisposición media (5,83), no habiéndose detectado diferencias estadísticamente significativas entre estas dos valoraciones medias, pero sí entre la primera de ellas y la registrada entre los turistas con predisposición baja al pago (5,54). En consecuencia, los resultados obtenidos parecen indicar que los turistas que están dispuestos a pagar más por mejorar la sostenibilidad turística de la ciudad de Cáceres están reclamando una mayor accesibilidad a sus monumentos.

Sin embargo, el aspecto analizado en el que se observan diferencias más claras entre los turistas con una predisposición elevada al pago y el resto de los turistas es, sin duda, el uso de transportes sostenibles por la ciudad. En efecto, los turistas que mayor desembolso económico están dispuestos a realizar por la sostenibilidad turística de Cáceres otorgan a esta cuestión una valoración media de 5,87 puntos, registrando una diferencia estadísticamente significativa entre la valoración que le otorgan los turistas con predisposición media (5,04) y con predisposición

baja (4,80). En consecuencia, parece claro que el fomento del desplazamiento sostenible dentro de la ciudad es una actuación en términos de sostenibilidad que los agentes turísticos de la ciudad deberían acometer a medio y largo plazo.

También son los turistas con predisposición alta los que mayor valoración media otorgan a la reducción del consumo de agua en los establecimientos turísticos de la ciudad (7,88), aunque esta valoración no es significativamente superior a la que otorgan los turistas con predisposición baja (7,70), pero sí respecto a los que tienen una predisposición media (7,05). En consecuencia, una de las estrategias de gestión sostenible de los hoteles y del resto de establecimientos turísticos de la ciudad, y que es bien vista por parte de los turistas (hasta el punto de estar dispuestos a pagar algo más por el servicio turístico recibido), es la reducción en el consumo de agua mediante acciones como evitar lavar las toallas no usadas, introducir limitadores en los dispensadores de agua de las cisternas del baño de las habitaciones, etc.

Finalmente, la última cuestión en la que los turistas con alta predisposición al pago otorgan una valoración promedio superior al resto de turistas (o al menos a una parte de ellos) es la concienciación de los establecimientos turísticos de la ciudad hacia un comportamiento sostenible de sus clientes. En efecto, los turistas con predisposición elevada otorgan una puntuación media de 7,21 puntos a esta cuestión, valor que si bien supera en casi 4 décimas al valor asociado a los turistas con predisposición baja (6,85), no es significativamente superior a ésta. Sin embargo, sí que se ha confirmado que esta valoración de 7,21 puntos de los turistas con predisposición alta es significativamente mayor que la correspondiente a los turistas con predisposición media (6,37). En consecuencia, los establecimientos hoteleros podrían encontrar el apoyo económico de los clientes para la puesta en funcionamiento de campañas de concienciación hacia la sostenibilidad de su comportamiento cuando aquellos visiten la ciudad.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES. ↓

El análisis anteriormente realizado ha puesto de manifiesto que el transporte sostenible dentro de la ciudad a través de la construcción de carriles bici o del fomento de autobuses poco contaminantes y ecológicos es el aspecto de principal preocupación de los turistas con una mayor predisposición a pagar por la sostenibilidad. En consecuencia, deberían arbitrase medidas que permitiesen materializar el hipotético incremento en el pago de servicios turísticos en la ciudad en un transporte más sostenible en la misma, máxime cuando dicho aspecto se encuentra recogido en la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado que el municipio viene implementando desde 2016 (Ayuntamiento de Cáceres, 2016), proyecto que, a nuestro juicio, no cuenta con la suficiente relevancia en la página web institucional de la corporación municipal de la capital cacereña (www.ayto-caceres.es), al comprobar que el término «transporte sostenible» no está presente en dicha página web.

En el apartado de transporte urbano se aporta información sobre el recorrido de las diferentes líneas de autobuses, pero no sobre el número de autobuses eléctricos (si los hubiera), el consumo energético de la flota de autobuses u otros indicadores de la mayor o menor sostenibilidad del transporte urbano de autobuses en la ciudad. Tampoco es posible obtener información sobre los kilómetros de carril-bici con los que cuenta la ciudad, las empresas que ofrecen una movilidad sostenible por la ciudad (si las hubiera) en bicicleta, patinete u otros medios eléctricos o no contaminantes, etc. En consecuencia, el fomento del transporte sostenible en la ciudad es una de las grandes líneas de mejora de la ciudad en términos de sostenibilidad.

Sin embargo, y en la línea de la movilidad sostenible de los turistas, en el verano de 2020 se ha puesto en funcionamiento en la ciudad un proyecto piloto innovador denominado «Cáceres Patrimonio Inteligente», con el que se pretende monitorizar los movimientos de los turistas por los principales puntos de atracción de la ciudad. Se trata de un proyecto impulsado por el Ministerio de Industria a través del programa Redes.es, y con un importe de 1,8 millones. Mediante el uso de herramientas tecnológicas como cámaras, pantallas, tarjetas, rastreadores de móviles, apps, etc., el proyecto permitirá conocer a qué monumentos dedica más tiempo el turista, qué le interesa especialmente, qué rutas o experiencias prefiere, etc. La información obtenida permitirá realizar una oferta de movilidad sostenible que todavía no existe en la ciudad, precisamente por la falta de datos sobre cómo se mueven los turistas por la misma, problema que será resuelto por este proyecto innovador.

Otra cuestión sobre la que habría que hacer una reflexión es la política de reducción en el consumo de agua y luz por parte de los establecimientos turísticos de la ciudad, así como de campañas de sensibilización de los turistas. En este sentido, la Asociación de Empresarios de Apartamentos Turísticos de la Ciudad Monumental de Cáceres (la ciudad de Cáceres concentra la mitad de los apartamentos turísticos de toda la región extremeña) no ha colocado todavía estas acciones de sostenibilidad en primera línea de su misión y visión estratégicas. En consecuencia, sería muy necesario que la sostenibilidad turística cobrase entre los objetivos de esta Asociación Empresarial el protagonismo que todavía no tiene.

La disposición a pagar por la sostenibilidad por parte de los turistas es mayor en los turistas que registran valoraciones más altas en el uso de transportes sostenibles, la mayor accesibilidad de los monumentos, reducción de los consumos de agua y concienciación de los establecimientos a los clientes sobre la sostenibilidad.

Por último, cabe señalar que una recogida y tratamiento de datos permite contar con información muy veraz para la toma de decisiones a todas las partes implicadas: administraciones, empresas y sociedad civil, siendo la figura de un observatorio turístico local una de las varias soluciones posibles para abordar la complejidad de la actividad turística en las Ciudades Patrimonio de la Humanidad.

REFERENCIAS ↓

- Alvarez-Sousa, A. (2018). The problems of tourist sustainability in cultural cities: Socio-political perceptions and interests management. *Sustainability (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/su10020503>
- Ayuntamiento de Cáceres. (2016). *Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado para el municipio de Cáceres*.

- Baker, M. A., Davis, E. A., & Weaver, P. A. (2014). Eco-friendly Attitudes, Barriers to Participation, and Differences in Behavior at Green Hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1). <https://doi.org/10.1177/1938965513504483>
- Boujdad Mkadem, A., Zakri, A., & Nieuwenhuysen, P. (2018). Pay or preserve: a new approach to valuing cultural heritage. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 8(1), 2–16. <https://doi.org/10.1108/JCHMSD-11-2014-0040>
- Boussaa, D. (2010). Urban Conservation and Sustainability; Cases from Historic Cities in the Gulf and North Africa. *International Conference on Technology & Sustainability in the Built Environment*, 305–325.
- Chafra Martínez, P. (2019). La disposición al pago para la conservación de bienes patrimoniales: Caso del Centro Histórico de la Ciudad de Quito. *Cuadernos de Economía (Colombia)*, 38(76), 231–258. <https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v37n76.64662>
- CMMAD. (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. «Nuestro futuro común.» <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427>
- Cuccia, T., Guccio, C., & Rizzo, I. (2016). The effects of UNESCO World Heritage List inscription on tourism destinations performance in Italian regions. *Economic Modelling*. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2015.10.049>
- Dalmas, L., Geronimi, V., Noël, J. F., & Tsang King Sang, J. (2015). Economic evaluation of urban heritage: An inclusive approach under a sustainability perspective. *Journal of Cultural Heritage*. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2015.01.009>
- Dimara, E., Manganari, E., & Skuras, D. (2015). *Consumers' willingness to pay premium for green hotels: Fact or Fad?*
- Dourojeanni, A. (2000). *Procedimientos de gestión para el desarrollo sustentable*. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/5564>
- Durovic, M., & Lovrentjev, S. (2014). Indicators of sustainability in cultural tourism. *The Macrotourism Review*, 3(7), 180–189. http://macrothema.com/yahoo_site_admin/assets/docs/19MR37mj.202135138.pdf
- García-Hernández, M., de la Calle-Vaquero, M., & Yubero, C. (2017). Cultural heritage and urban tourism: Historic city centres under pressure. *Sustainability (Switzerland)*, 9(8). <https://doi.org/10.3390/su9081346>
- Hall, P. (2000). Creative Cities and Economic Development. In *Urban Studies* (Vol. 37, Issue 4).
- ICOMOS. (1964). *CARTA INTERNACIONAL SOBRE LA CONSERVACION Y LA RESTAURACION DE MONUMENTOS Y SITIOS (CARTA DE VENECIA 1964)*. https://www.icomos.org/charters/venice_sp.pdf
- ICOMOS. (1987). *CARTA INTERNACIONAL PARA LA CONSERVACIÓN DE CIUDADES HISTÓRICAS Y ÁREAS URBANAS HISTÓRICAS (CARTA DE WASHINGTON 1987) PRINCIPIOS Y OBJETIVOS*. https://www.icomos.org/charters/towns_sp.pdf
- ICOMOS. (1999). *CARTA INTERNACIONAL SOBRE TURISMO CULTURAL*. https://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf
- Ivars Baidal, J. A. (2001). Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores. In *Journal of Physical Geography: Solid State Physics* (Vol. 1). Instituto Universitario de Geografía, Universidad de Alicante. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10045/20506>
- Jurado-Rivas, C., & Sánchez-Rivero, M. (2019). Willingness to pay for more sustainable tourism destinations in world heritage cities: The case of Cáceres, Spain. *Sustainability (Switzerland)*, 11(21). <https://doi.org/10.3390/su11215880>
- Kim, H., Oh, C. O., Lee, S., & Lee, S. (2018). Assessing the economic values of World Heritage Sites and the effects of perceived authenticity on their values. *International Journal of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1002/jtr.2169>
- Kim, S. (2016). World Heritage Site designation impacts on a historic village: A case study on residents' perceptions of Hahoe Village (Korea). *Sustainability (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/su8030258>
- Labadi, S. (2017). Collision or Collaboration. *Collision or Collaboration*, 45–60. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-44515-1>
- Lobo Montero, P. (2001). Turismo y ciudades históricas en los documentos de organizaciones internacionales. *Revista PH*, 184. <https://doi.org/10.33349/2001.36.1235>
- López-Sánchez, Y., & Pulido-Fernández, J. I. (2017). Factors influencing the willingness to pay for sustainable tourism: a case of mass tourism destinations. *International Journal of Sustainable Development and World Ecology*. <https://doi.org/10.1080/13504509.2016.1203372>
- Maldonado, C. (2006). Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta. In *Redturs* (1st ed.). Organización Internacional del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. http://www.ilo.int/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_117521.pdf
- Maltese, I., Mariotti, I., Oppio, A., & Boscacci, F. (2017). Assessing the benefits of slow mobility connecting a cultural heritage. *Journal of Cultural Heritage*. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2017.01.006>
- Meadows, D. H. (1972). *The Limits to growth* (1st ed.). Universe Books.
- Melgosa Arcos, F. J. (2001). MELGOSA ARCOS, F. JAVIER «Turismo y sostenibilidad en las ciudades patrimonio de la humanidad: principios, marco e instrumentos de actuación», en la obra colectiva «Ciudades patrimonio de la humanidad de España: urbanismo y patrimonio histórico.» In C. y D. Ministerio de Educación & Grupo CPHE (Eds.), «*Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España: urbanismo y patrimonio histórico* (pp. 197–221). https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/122092/DDAFP_MelgosaArcos_Turismoysostenibilidadenciudadespatrimoniohumanidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Munjal, S., & Tripathi, G. (2005). Heritage Tourism Management Service enhancement and sustainability. *Heritage Tourism for Economic Development*, 41–53.
- Nocca, F. (2017). The role of cultural heritage in sustainable development: Multidimensional indicators as decision-making tool. *Sustainability (Switzerland)*. <https://doi.org/10.3390/su9101882>
- Pereira Roders, A., & van Oers, R. (2011). World Heritage cities management. In *Facilities*. <https://doi.org/10.1108/02632771111130898>
- Pérez Guilarte, Y., & Lois González, R. C. (2018). Sustainability and visitor management in tourist historic cities: the case of Santiago de Compostela, Spain. *Journal of Heritage Tourism*, 13(6), 489–505. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2018.1435665>

Pulido Fernández, J. I., & López Sánchez, Y. (2010). Sostenibilidad de los destinos turísticos. *La Actividad Turística Española En 2009*, Jaén.

Rengifo Gallego, J. I., Campesino Fernández, A. J., & Sánchez Martín, J. M. (2015). El turismo en la ciudad de Cáceres (1986-2010): Un cuarto de siglo emblemático. *Boletín de La Asociación de Geógrafos Españoles*, 2015(67), 375-401. <https://doi.org/10.21138/bage.1830>

Ripp, M., & Rodwell, D. (2016). The governance of urban heritage. *Historic Environment: Policy and Practice*, 7(1), 81-108. <https://doi.org/10.1080/17567505.2016.1142699>

Srijuntrapun, P., Fisher, D., & Rennie, H. G. (2018). Assessing the sustainability of tourism-related livelihoods in an urban World Heritage Site. *Journal of Heritage Tourism*, 13(5), 395-410. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2017.1373779>

Swarbrooke, J. (1999). Sustainable tourism management. In *Sustainable tourism management*. <https://doi.org/10.1079/9780851993140.0000>

Troitiño Torralba, L. (2009). *Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España: dinámica turística en tiempos de crisis (2000-2009)*. 131-148. <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/16457>

Troitiño Vinuesa, M. Á. (1998). Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas. In *Estudios Turísticos* (Issue 137, pp. 5-53). <https://doi.org/10.17811/er.0.1998.211-227>

Troitiño Vinuesa, M. Á. (2009). *Ciudades Históricas y Turismo Sostenible*.

Troitiño Vinuesa, M. Á., & Troitiño Torralba, L. (2018). Visión territorial del patrimonio y sostenibilidad del turismo. *Boletín*

de La Asociación de Geógrafos Españoles, 78, 212-244. <https://doi.org/10.21138/bage.2716>

Troitiño Vinuesa, M. Á., & Vinuesa, T. (1999). *Ciudades Españolas Patrimonio de la Humanidad : Desafíos de Interpretación y de Gestión*. 153-165.

UNESCO. (1977). *Actas de la Conferencia General, 19a reunión, Nairobi, 26 de octubre-30 de noviembre de 1976, v. 1: Resoluciones - UNESCO Biblioteca Digital*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000114038_spa.page=137

UNESCO. (2006). *Textos básicos de la Convención del Patrimonio Mundial de 1972*. <http://whc.unesco.org>

Voltaire, L., Lévi, L., Alban, F., & Boncoeur, J. (2017). Valuing cultural world heritage sites: an application of the travel cost method to Mont-Saint-Michel. *Applied Economics*. <https://doi.org/10.1080/00036846.2016.1221046>

VV.AA. (1994). *Carta de las Ciudades Europeas hacia la Sostenibilidad (La Carta de Aalborg)*. <https://web.archive.org/web/20111109233850/http://www.lobrador.com/aalborg.pdf>

VV.AA. (1996). *Carta de Lisboa (Suscrita por los participantes en la Segunda Conferencia Europea de Pueblos y Ciudades Sostenibles)*. <http://www.algemesi.es/sites/default/files/entidades/archivos/pladactuaciodelisboa.pdf>

VV.AA. (2000). *LA DECLARACIÓN DE HANNOVER DE LOS LÍDERES MUNICIPALES EN EL UMBRAL DEL SIGLO XXI (Versión oficial traducida del inglés de 11 de febrero de 2.000 por la Federación Española de Municipios y Provincias-FEMP)*. <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/Hannover.pdf>