

# Assessment of key resilience factors by the local community; The case of tourist destinations affected by natural disasters in Chile<sup>1</sup>

## Valoración de los factores claves de resiliencia por parte de la comunidad local; El caso de destinos turísticos afectados por desastres naturales en Chile<sup>1</sup>

Cecilia Gutiérrez Vega<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Instituto de Turismo, Universidad Austral de Chile email:cgutierrezvega@gmail.com, ORCID:0000-0002-0183-5144.

<sup>1</sup>Artículo científico producto de la investigación realizada en el marco del Proyecto CONICYT-PAI79170056.

Received: 2020-12-12

Accepted for publication: 2020-12-30

Published: 2020-12-31

### ABSTRACT

*The article is based on the work carried out to evaluate the perception of the representative actors of the local community, about the key factors of resilience in destinations affected by natural disasters. From that perception, guidelines are set to be promoted for better preparation for adversity. The main objective is to define the degree of development of the relevant recovery factors in tourist destinations affected by natural disasters (the case of the 2010 earthquake and tsunami in Pichilemu, Licantén and Cobquecura destinations, central Chile). With this information, bases are set to strengthen those decisive aspects of resilience capacity in the face of other types of crises and disasters in tourist destinations. Through a descriptive study, that included the application of perception surveys with stakeholders in the territory, pertinent information was collected to determine the level at which the conditions of each destination are perceived, related to the the key factors of tourist resilience of the territory. As general results, significant differences are observed in the valuation that the relevant actors have, in the three locations under study, with Pichilemu being the destination with the best perceived levels of their resilience capacities and therefore, where a faster and more complete recovery will occur. It is stated that the social capital component (included in the connections factor) of a territory affected by crises and natural disasters, is one of the key elements perceived by the actors in the recovery of destinations. This component is fundamental to strengthen the territories for sustainable tourism development, with the responsibility of the government actors, as well as the tourism entrepreneurs and members of the locally organized community in general.*

**Keywords:** *resilience; tourism; natural disasters; community perception.*

### RESUMEN

El artículo se basa en el trabajo realizado para evaluar la percepción de los actores representativos de la comunidad local, sobre los factores claves de la resiliencia en destinos afectados por desastres naturales y derivar, a partir de esa percepción, las orientaciones que pueden ser impulsadas para una mejor preparación ante adversidades. Como objetivo principal se plantea definir el grado de desarrollo que ofrecen los factores relevantes de la recuperación, en destinos turísticos afectados por desastres naturales (caso del terremoto y maremoto del 2010 en destinos Pichilemu, Licantén y Cobquecura, zona central de Chile), de forma tal que se puedan sentar las bases para fortalecer aquellos aspectos decisivos de la capacidad de resiliencia ante otros tipos de crisis y desastres en los destinos turísticos. A través de un estudio descriptivo que comprendió la aplicación de encuestas de percepción con actores claves del territorio se levantó información pertinente para determinar el nivel en que son percibidas las condiciones de cada destino, en los factores claves de resiliencia turística del territorio. Como resultados generales, se observan diferencias significativas en la valoración que tienen los actores relevantes, en las tres localidades en estudio, siendo Pichilemu el destino con mejores niveles percibidos de sus capacidades de resiliencia y por ende, donde se presentará una recuperación más rápida y completa. Se manifiesta que el componente de capital social (incluido en el factor conexiones) de un territorio afectado por crisis y desastres naturales, es uno de los elementos claves, percibidos por los actores, en la recuperación de los destinos, siendo este ámbito fundamental a la hora de fortalecer los territorios para un desarrollo turístico sustentable, con responsabilidad tanto de parte de los actores de gobierno, como de los empresarios turísticos y por parte de miembros de la comunidad local organizada en general.

**Palabras clave:** *resiliencia; turismo; desastres naturales; percepción comunitaria.*

## INTRODUCCIÓN

En los destinos, las ciudades y poblaciones declaradamente turísticas existe una fuerte interacción entre diferentes grupos humanos, están sujetas a los vaivenes y las crisis económicas y socio-políticas, reciben migraciones y cuentan con población “flotante” que hace especialmente compleja la vida social y económica. Además por su vocación turística intervienen sobre recursos naturales altamente frágiles (áreas silvestres protegidas, humedales, playas, lagos, montañas, desiertos, glaciares, etc.). Estas condiciones convierten a los destinos turísticos en zonas susceptibles de ser afectadas por las adversidades en que se puedan ver involucrados, ya sea que sean provocadas por factores internos o externos al sector turismo y por agentes de la comunidad o por factores del entorno, que los someten a un proceso de inestabilidad y que los obligan a una búsqueda constante de equilibrio.

Desde la mirada de la resiliencia, los destinos turísticos serán capaces de resistir mejor las alteraciones que el medio ejerce sobre ellos, generando capital social y un sistema de gobernanza y organización apropiada, en base a los pilares de estructura social que sustentan su desarrollo turístico. El comportamiento de los diferentes destinos ante situaciones de crisis y desastres y su capacidad de reacción hace imprescindible analizar los factores que intervienen en su mayor o menor grado de preparación y respuesta adecuada ante las adversidades. Por tal motivo existe una gran necesidad e interés en desarrollar investigaciones que permitan identificar los factores determinantes de las fortalezas y las debilidades de las capacidades de recuperación de los destinos turísticos y establecer procedimientos, focalizar áreas y aspectos a ser priorizados para una adecuada reactivación, innovación y reconversión turística, es decir, un fortalecimiento de la resiliencia en los destinos turísticos.

Han sido diversos los autores (Paraskevas, Altinay, McLean & Cooper 2013; Bronner & De Hoog 2012; O’Brien 2012; Okomus & Karamustafa 2005; Sönmez 1998) que han abordado estudios sobre el origen y las consecuencias de las diversas crisis que han afectado al sector, en distintas latitudes, desarrollando un gran número de explicaciones. El desafío actual radica en que cada día el sector turístico se ve enfrentado a un abanico mayor de riesgos, desastres y crisis, con matices muy diversos y para los que no existe una explicación común capaz de establecer los factores claves en la capacidad de reacción y recuperación para

que, a partir de esa determinación, los gobiernos locales y las comunidades y actores del sector, cuenten con estrategias apropiadas para fortalecer los aspectos que serán decisivos a la hora de enfrentar la gestión de las crisis.

Esta investigación se sustenta en que existe la necesidad de fortalecer a los destinos turísticos, y hacerlos más sustentables; pero para ello se debe identificar y medir la capacidad de recuperación, por lo que el objetivo central es evaluar la resiliencia de destinos turísticos, enfocándose en el rol clave que cumplen los actores locales de los territorios involucrados y su valoración diagnóstica de las capacidades que poseen sus territorios.

La investigación sobre los riesgos y crisis en turismo ha puesto de manifiesto que éste es un sector propenso a sufrir adversidades. Baste sólo considerar que el habitual emplazamiento de las actividades turísticas en localizaciones de más riesgo potencial, por ser estas cualidades de potencial para el deporte y la aventura, se debe tener en cuenta para el diseño de los programas y las alertas de seguridad (Murphy & Price, 2005).

El conjunto de factores externos que generan crisis y que afectan al turismo es muy variado, por ser un sector transversal con influencia en otros muchos sectores (Goeldner, Ritchie & McIntosh, 2000). La sensibilidad del turismo a un amplio abanico de factores no hace a la industria turística más débil que otras pues

*“se ha comprobado con regularidad e históricamente que el sector turístico es una industria probada y resistente a las adversidades, y su recuperación es rápida, llamativamente más rápida que otros sectores ante las grandes crisis” (Pike, 2004, p. 159).*

Sin embargo, pese a que el turismo es un sector que empuja la recuperación tras una adversidad, Richardson (1994) y Lerbinger (1997) concuerdan que es, entre los diversos sectores productivos, y dadas sus características de permeabilidad, dinamismo e inclusión de otros sectores productivos de la economía, un sector especialmente propenso a estar en riesgo, y por ende caer en crisis.

Desde una perspectiva social comunitaria, Ecoespaña & WRI (2009) definen que el desarrollo de resiliencia aplicada a empresas y organizaciones comunitarias posee tres

factores claves: conexiones, capacidades y propiedades:

- Las capacidades están basadas en la gestión de herramientas y conocimientos que permitan un desarrollo sustentable de los recursos. Las capacidades se vinculan a las habilidades sociales, técnicas y empresariales para gestionar recursos y crear empresas. Considera:

- capacidad social para adoptar una meta común para la gestión de recursos y acordar un plan de acción para llevarla a cabo.
- capacidad técnica para gestionar conjuntamente los recursos patrimoniales y naturales de forma sostenible, incluida la facultad de realizar un seguimiento de su estado y conservación y aplicar reglas para un desarrollo sostenible.
- capacidad empresarial para organizar las unidades de producción, basada en los ecosistemas productivos y comercializar productos y servicios obtenidos.
- instituciones locales con capacidad para distribuir equitativamente los costes y beneficios de la gestión de sus ecosistemas.
- líderazgo comunitario dinámico para impulsar la demanda y mediar en los conflictos.
- organizaciones intermediarias de apoyo que ayudan a construir capacidad e influencia.

- Las propiedades se vinculan con el férreo involucramiento de los actores locales y gestores del desarrollo. Para un desarrollo armónico se debe tener presente que debe existir un entorno facilitador en los ámbitos de: políticas públicas favorables, entorno fiscal y regulatorio no discriminante y el compromiso de agencias gubernamentales. Las propiedades son una apuesta local por el desarrollo, los derechos ejecutables sobre los recursos, la demanda comunitaria de gestión de los recursos naturales, la inversión comunitaria en tiempo, dinero u otros aportes y la participación y la influencia en los procesos de toma de decisiones. La gestión productiva y sostenible de los ecosistemas necesita una inversión significativa de tiempo y de recursos. Las propiedades pueden mover a los integrantes de una comunidad/organización a querer trabajar e invertir en el desarrollo de un producto/negocio. En resumen, es la participación local en la toma de decisiones la que da a una comunidad el sentimiento de propiedad, de ser actores partícipes de todo el proceso que signifique el desarrollo productivo de su territorio.

- Las conexiones están relacionadas con las habi-

lidades desarrolladas para estar articulados con otros, no sólo a nivel horizontal, sino que también vertical, en todos los ámbitos en que una empresa/organización pueda vincularse (ámbitos público/privado). Las conexiones son los vínculos con redes y asociaciones de aprendizaje, de apoyo y comerciales. Son los vínculos horizontales con otros para obtener acceso a la información necesaria, mejorar la eficiencia y acceder a los mercados. Son también los vínculos verticales con el gobierno y con el sector privado para generar apoyo político, afrontar obstáculos burocráticos y acceder a apoyo técnico y financiero.

## CASO DE ESTUDIO

Los destinos involucrados en este estudio corresponden a Pichilemu, Licantén y Cobquecura, que político-administrativamente se emplazan en las regiones del Libertador Bernardo O'Higgins, Maule y Ñuble de Chile central respectivamente. Corresponden a comunas litorales que combinan la oferta de turismo de sol y playa y deportes acuáticos, con atractivos patrimoniales y rurales.

Los tres destinos en estudio tienen, en sus orígenes poblacionales, el legado de la cultura mapuche, lo que sin duda habla de un poblamiento original común.

Desde el punto de vista demográfico los destinos tienen un volumen de población diferente que va disminuyendo de norte a sur, siendo Pichilemu el que cuenta con mayor población. Lo anterior, visto desde la mirada de la resiliencia, implica que los factores claves deben ser trabajados desde los grupos primarios, como las familias y las organizaciones productivas pequeñas, puesto que destinos con menor población y por ende mayor conocimiento social y familiar en su interior, ofrecen un horizonte de capital social y de vínculos más auspicioso

Respecto al tejido empresarial que sustenta gran parte de la oferta de servicios turísticos en los destinos en estudio, éste está compuesto principalmente por empresas vinculadas directamente al sector como son hoteles y restaurantes, empresas de deportes, aventura, transportes y agencias operadoras de viajes, comercio, artesanía y mercados, empresas de oferta cultural y recreativa, entre otras, teniendo, cada destino, más el 50% de empresas turísticas y afines del conjunto de sus actividades económicas. Esto refleja la importancia económica que tiene el sector turístico en los destinos, y por ende, el gran impacto que tiene este sector en el desarrollo socio económico comunal. Esta situación

de alto grado de dependencia del turismo en los destinos en estudio, tiene un rol fundamental en el fortalecimiento de las capacidades de resiliencia, puesto que al constituir, el sector turístico, la principal fuente de empleo y de ingresos para la población local, estar preparados para enfrentar adversidades se torna esencial en cada uno de ellos. Por lo tanto, para avanzar en la consolidación de su potencial de resistencia a las crisis y desastres, así como el grado de recuperación que puedan presentar, es necesario investigar el nivel en que están presentes los factores claves de sus capacidades de resiliencia.

En relación con el capital social turístico de los territorios, se observa una gran disparidad entre los destinos. Pichilemu, comuna con mayor trayectoria urbana y experiencia como balneario, es la que cuenta con un mayor número de organizaciones turísticas activas. En el caso de Lican-tén, comuna de más reciente poblamiento con un fuerte carácter rural y estacionalidad muy marcada en la actividad de turismo, de acuerdo a la evidencia empírica, cuenta con mayor número de empresarios y organizaciones más consolidadas en el sector comercio que en el sector turístico. Los empresarios y emprendedores turísticos, al encontrarse con sus establecimientos dispersos en el

litoral costero, no se sienten identificados por una organización liderada por empresarios del pueblo campesino de la comuna. Por su parte, Cobquecura, corresponde a un asentamiento altamente rural, siendo el destino, proporcionalmente a su población, con menor cantidad de empresas turísticas. Se requiere realizar acciones concretas para integrar a los empresarios turísticos del territorio, percibiéndose que la organización existente tiene un bajo reconocimiento social y empresarial.

**METODOLOGÍA**

Modelo de análisis.

La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo de tipo exploratorio y descriptivo. Como diseño de investigación se utilizó el caso de estudio, enfocado a dos destinos del litoral chileno afectados por el terremoto y tsunami del 2010.

El modelo utilizado para la medición de la resiliencia es el desarrollado por Gutiérrez y Sancho (2013) basado en la aplicación de un análisis comparativo shift-share entre destinos y que permite identificar las diferencias en magnitud de la resiliencia, expresado en la siguiente fórmula:

$$F = \frac{[(FPrP + FPnrP) \times g] + [(FNrNP + FNnrNP) \times h]}{[(FNrP + FNnrP) \times g] + [(FPrNP + FPnrNP) \times h]}$$

Siendo F el factor de resiliencia del destino (Capacidades, Propiedades o Conexiones):

- FPrP                    Factores Positivos resaltados Percibidos.
- FPnrP                  Factores Positivos no resaltados Percibidos
- FNrNP                  Factores Negativos resaltados No Percibidos
- FNnrNP                Factores Negativos no resaltados No Percibidos
- g y h                    Factores de ponderación entre impactos percibidos/no percibidos tal que g + h = 1
- FNrP                    Factores Negativos resaltados Percibidos
- FNnrP                  Factores Negativos no resaltados Percibidos
- FPrNP                  Factores Positivos resaltados No Percibidos
- FPnrNP                Factores Positivos no resaltados No Percibidos

El modelo propuesto permite establecer que la resiliencia de un destino turístico está en función de las magnitudes de presencia de sus factores además de la presencia del riesgo de desastres. Esto lleva a plantear varias preguntas, entre ellas: ¿puede, un destino turístico, en un análisis comparado, contar con mayor o menor grado de resiliencia? Se pueden identificar la percepción que tienen los

distintos grupos de actores sobre el grado de resiliencia expresado en los diferentes factores? El modelo permite aproximarse a este tipo de cuestionamientos.

**Instrumento y Muestra**

El instrumento para la recopilación de información correspondió a una encuesta tipo Likert con escala de 1 a 5

desarrollada por Gutiérrez y Sancho (2013), en que, para cada factor de resiliencia, fueron definidas una serie de preguntas que permiten su valoración por parte de los actores involucrados en la investigación.

Para este estudio empírico, se contemplaron variables subjetivas que permitieran corroborar la información obtenida de datos cuantitativos objetivos disponibles. Así, a través de encuestas de percepción se obtuvieron datos relevantes para la medición y comparación de la resiliencia en distintos turísticos vulnerables. Los grupos factibles

de considerar en la aplicación de los instrumentos de investigación son: autoridades locales (miembros del gobierno regional y local), empresarios turísticos (empresas formales) y residentes locales (en particular representantes de organizaciones sociales y productivas). Las muestras fueron definidas por criterios de selección correspondientes a la representatividad de las diversas categorías, agregando los criterios de permanencia mínima de 5 años en el territorio y disponibilidad de los actores (ver cuadro 1). Como se aprecia en el cuadro en todos los grupos de actores la muestra bordea el 70%.

**Cuadro 1. Definición de la muestra del tejido social por destino.**

<b>Pichilemu</b>	<b>Universo</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje %</b>
Representantes de Gobierno regional y local (gobierno local, servicios públicos turísticos y complementarios)	17	12	83,3
Empresarios Turísticos (formales y registrados)	54	37	68,5
Representantes organizaciones comunitarias y productivas	36	25	69,4
<b>Licantén</b>	<b>Universo</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje %</b>
Representantes de Gobierno regional y local	13	9	69,2
Empresarios Turísticos (formales y registrados)	27	18	66,7
Representantes organizaciones comunitarias y productivas	20	14	70,0
<b>Cobquecura</b>	<b>Universo</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje %</b>
Representantes de Gobierno regional y local	11	7	63,6
Empresarios Turísticos (formales y registrados)	20	14	70,0
Representantes organizaciones comunitarias y productivas	17	11	64,7

**RESULTADOS**

**Resiliencia turística destino Pichilemu.**

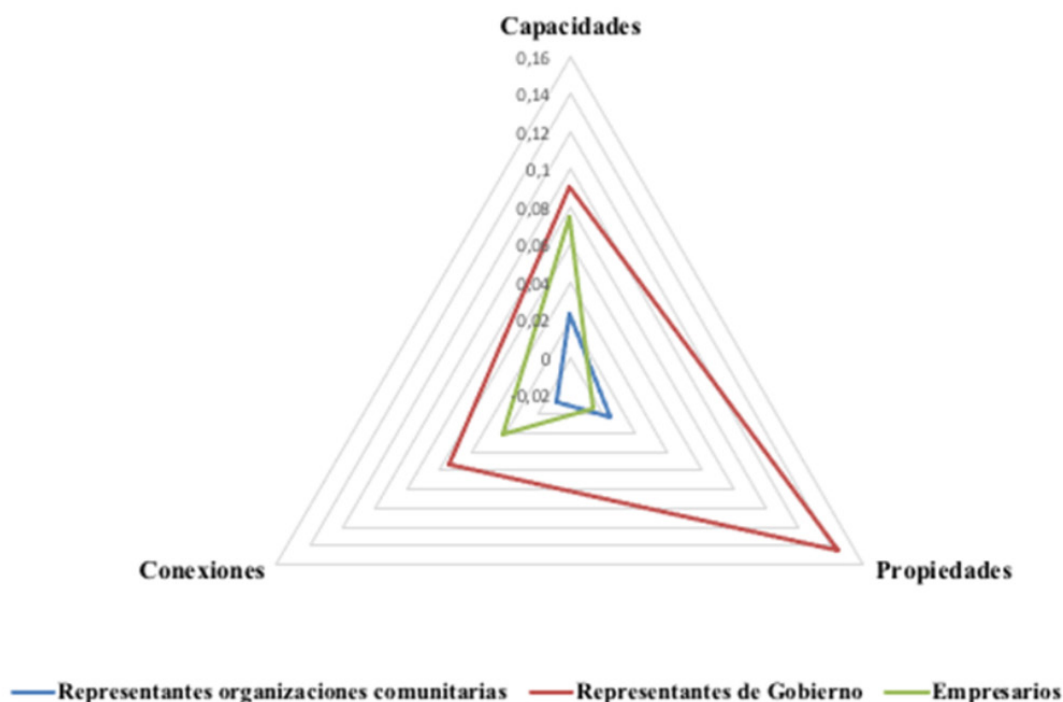
Los valores que asumen los factores de resiliencia en Pichilemu evidencian una clara similitud entre los distintos tipos de actores, con excepción de las autoridades locales. La visión de los representantes de organizaciones comu-

nitarias y asociaciones productivas y de los empresarios turísticos es bastante similar, en cambio los representantes de gobierno tiene una visión marcadamente diferente y mucho más optimista de las capacidades de resiliencia del destino (ver cuadro 2 y gráfico 1).

**Cuadro 2. Evaluación de la resiliencia por grupo de actores, destino Pichilemu.**

Actores	Capacidades	Propiedades	Conexiones	Total por actor
<b>Empresarios</b>	0,075	-0,006	0,021	<b>0,090</b>
<b>Representantes de Gobierno</b>	0,091	0,144	0,054	<b>0,289</b>
<b>Representantes organizaciones comunitarias</b>	0,023	0,004	-0,012	<b>0,015</b>
Totales por factor	<b>0,189</b>	<b>0,142</b>	<b>0,063</b>	
			<b>Resiliencia Pichilemu</b>	<b>0,394</b>

**Gráfico 1: Evaluación de resiliencia en destino Pichilemu.**



Una visión bastante más crítica que la de los otros dos grupos de actores manifiestan los residentes locales, representantes de organizaciones comunitarias y productivas, que tienen una percepción más baja de los factores de resiliencia que posee el destino. Posiblemente esta apreciación derive de la cercanía de este grupo con las

condiciones de vida de los grupos más vulnerables de la comunidad y con la capacidad de contar con capital social.

Los empresarios, por su parte, tienen una percepción mejor que los representantes de organizaciones comunitarias y productivas de base, lo que se podría explicar por al

menos dos argumentos: son ellos los que poseen, en materia turística, un conocimiento más acabado de la magnitud que presentan los factores vinculados al quehacer empresarial del destino y además su visión podría estar sesgada por el compromiso de interés que tienen con el éxito del turismo en el destino.

Posiblemente debido al sesgo, más bien de carácter político, que los caracteriza, son los miembros de órganos de gobierno local y regional, los que tienen una percepción notablemente mejor de los factores de resiliencia en Pichilemu. Esto se puede deber además, a la impresión de que el estudio pueda reflejar una suerte de evaluación de su propia gestión en la conducción de las instituciones locales.

En una mirada global de los factores de resiliencia, independiente del grupo de agentes locales, la percepción de los actores indica que son las capacidades las mejor evaluadas en su conjunto. Las propiedades también son valoradas en forma positiva, aunque en un grado levemente menor, lo que sin duda manifiesta apreciación de mayor debilidad del destino en este aspecto. Con diferencia, son las conexiones las que ofrecen una

percepción bastante menor alcanzado incluso valores negativos.

Lo anterior puede indicar que es el factor de las conexiones, claramente identificable por los actores como de menor valoración, y que les afecta más fuertemente en su diario vivir, ya que tiene que ver con la posibilidad de contar con apoyo externo, vínculos organizacionales para sus demandas, que corresponden, en gran medida, a aspectos físicos de los servicios básicos y de infraestructura en el destino. Por otro lado, las capacidades y propiedades, que obtienen mejor apreciación, tienen mayor relación con aspectos intangibles que intervienen en el territorio con los que se vinculan o entran en contacto de manera más esporádica o que a su juicio, requieren, para su mejora, del factor conexiones.

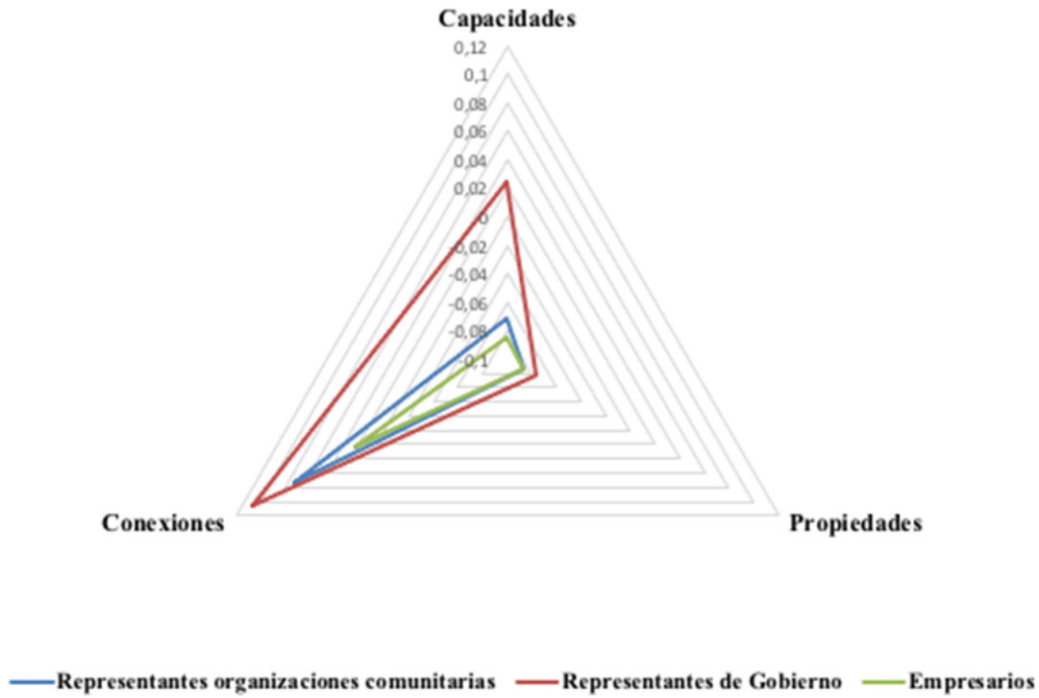
**Resiliencia turística destino Licantén.**

En el destino Licantén, en cambio, los factores de resiliencia manifiestan una tendencia general más negativa, observándose que los tres grupos de actores consultados tienen opiniones críticas, siendo sólo los miembros del gobierno quienes tienen una percepción levemente positiva (ver cuadro 3 y gráfico 2).

**Cuadro 3. Evaluación de la resiliencia por grupo de actores, destino Licantén.**

Actores	Capacidades	Propiedades	Conexiones	Total por actor
<b>Empresarios</b>	-0,085	-0,087	0,023	<b>-0,149</b>
<b>Representantes de Gobierno</b>	0,024	-0,077	0,106	<b>0,053</b>
<b>Representantes organizaciones comunitarias</b>	-0,072	-0,087	0,073	<b>-0,086</b>
Totales por factor	<b>-0,133</b>	<b>-0,251</b>	<b>0,202</b>	
			<b>Resiliencia Licantén</b>	<b>-0,288</b>

**Gráfico 2: Evaluación de resiliencia en destino Licantén.**



A nivel del tejido local, llama especialmente la atención que, entre empresarios locales y representantes de organizaciones comunitarias y productivas, la apreciación de los factores claves es plenamente consistente.

Tanto los representantes de organizaciones comunitarias como los empresarios perciben negativamente dos de los tres factores de resiliencia, siendo críticas las capacidades y las propiedades. En cuanto a las conexiones, son valoradas levemente mejor por parte de ellos, lo que podría estar originado en que como residentes del destino están relativamente conformes con las condiciones de vinculación que el destino les entrega, cumpliendo con los mínimos aceptados desde su perspectiva. De todas formas las conexiones son evaluadas bastante mejor por parte de las organizaciones comunitarias que por parte de los empresarios turísticos, seguramente ligado al valor que para los visitantes tienen las redes que les han permitido contar con los servicios básicos y la infraestructura adecuada.

En el destino Licantén los miembros del gobierno local, dada su condición de autoridades responsables y gestoras del territorio, tienen una mirada un poco más benévola

la respecto a los factores de resiliencia. Su visión es más optimista de las capacidades y conexiones de resiliencia; pero no exageradamente positiva sino más bien cercana al límite crítico, destacando el factor de propiedades como el más débil, desde su perspectiva.

La mirada de conjunto de los factores de resiliencia del destino Licantén, muestra claramente importante grado de disparidad en la evaluación de los diferentes factores claves. Son las propiedades las que tienen la percepción más crítica por parte de los actores, mientras que las capacidades son percibidas un poco mejor pero igualmente desfavorables. Finalmente, las conexiones son el factor que alcanza valores levemente positivos.

En este destino, los resultados manifiestan que las condiciones orientadas a fomentar y fortalecer las capacidades y propiedades, que se vinculan con aspectos relacionados del ámbito de la gestión del destino y los vinculados al equipamiento turístico, son materias en las que es necesario desarrollar un mayor esfuerzo para alcanzar una percepción al menos de satisfacción.



### Resiliencia turística destino Cobquecura

En el destino Cobquecura sólo los miembros del gobierno muestran inclinación positiva. El resto de los actores considera que todos los factores de resiliencia son críticos.

El punto más frágil en resiliencia lo muestra el sector empresarial, actor relevante en materia turística. Ellos valoran todos los factores de resiliencia como críticos, pero destacan las propiedades y conexiones como los aspectos en extremo débiles.

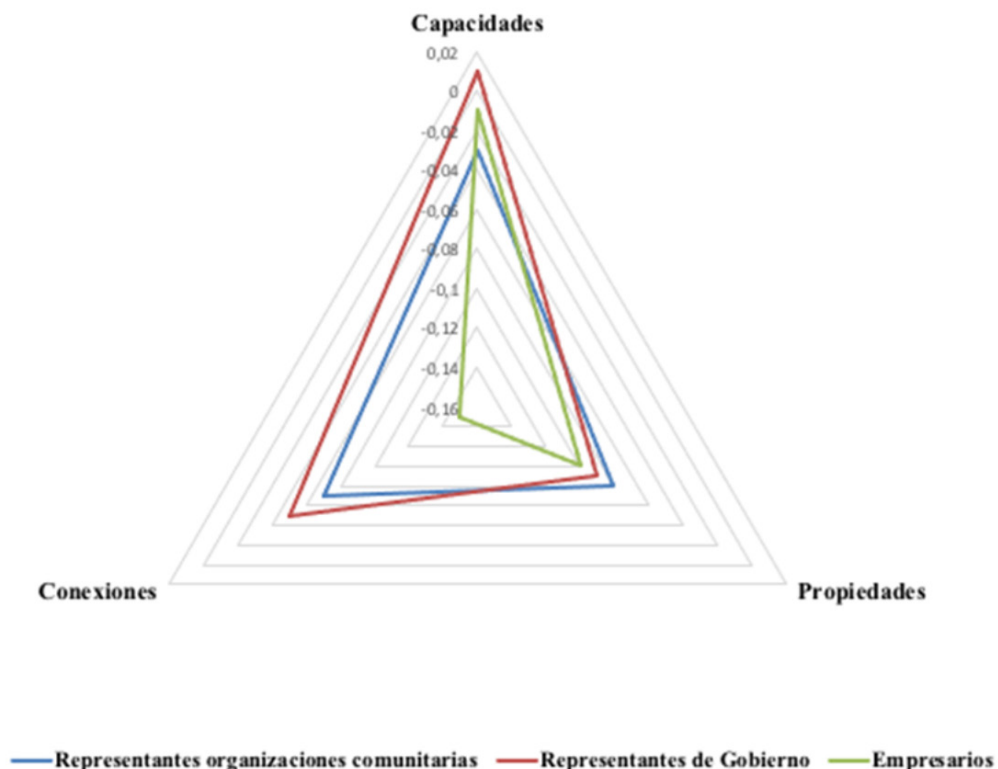
Los representantes del gobierno regional y ocal se manifiestan más benevolentes con sus percepciones pero mantienen la posición crítica de los factores de resiliencia, destacando que sólo son las capacidades las que se ven levemente mejores con respecto a las propiedades y conexiones.

Por su parte, los representantes de organizaciones comunitarias se muestran críticos en todos los factores, poniendo énfasis en que tanto las propiedades como las conexiones se encuentran en el límite de lo aceptable (ver cuadro 4 y gráfico 3).

**Cuadro 4. Evaluación de la resiliencia por grupo de actores, destino Cobquecura.**

Actores	Capacidades	Propiedades	Conexiones	Total por actor
<b>Empresarios</b>	-0,01	-0,1	-0,15	<b>-0,27</b>
<b>Representantes de Gobierno</b>	0,01	-0,09	-0,05	<b>-0,121</b>
<b>Representantes organizaciones comunitarias</b>	-0,03	-0,08	-0,07	<b>-0,171</b>
Totales por factor	<b>-0,05</b>	<b>-0,27</b>	<b>-0,27</b>	
		<b>Resiliencia Cobquecura</b>		<b>-0,562</b>

**Gráfico 3: Evaluación de resiliencia en destino Cobquecura.**



La mirada general de los factores de resiliencia del destino indica que sus valoraciones son dispares. Las conexiones y propiedades son las se muestran como las más débiles, alcanzando valores muy por debajo de los límites de normalidad. Son las capacidades de resiliencia las que alcanzan valores menos deficientes, pero de igual forma siguen siendo negativos.

Este escenario de resiliencia permite establecer que en este sentido el destino turístico más vulnerable es Cobquecura. Si bien no fue tan afectado por los desastres naturales señalados como agentes detonantes, sus condiciones de resiliencia lo ponen en una situación de mayor riesgo de cara al futuro.

## CONCLUSIONES

La gestión de la resiliencia requiere un trabajo conjunto entre los diversos actores que intervienen en los territorios en materia turística. Por consiguiente el sistema y modelo de gobernanza existente y el grado de enfoque hacia la resiliencia cobra un rol protagónico.

Tradicionalmente se estima fundamental el rol de los actores privados directamente implicados en el sistema turístico, por su rol en la provisión de servicios orientados a visitantes, en el diseño y materialización de programas orientados a potenciar las estructuras y mecanismos que permitan resistir embates del entorno como son los desastres naturales y las crisis socio políticas.

No obstante, la implicancia, en materia de resiliencia, de actores relevantes en los destinos como las autoridades del gobierno regional y local y la comunidad residente, organizada en sus propias estructuras comunitarias y productivas, permitirá contar con poblaciones cohesionadas y coordinadas para avanzar hacia el logro final que es contar con una visión común, una estructura organizacional,

herramientas y mecanismos necesarios para identificar y luego desarrollar programas destinados a fortalecer las debilidades del sector y, de esa forma, estar preparados ante eventuales situaciones adversas.

A nivel de resultados obtenidos por esta investigación, en los destinos turísticos analizados, se observa que cada grupo de actores manifiesta claramente una valoración distinta de las capacidades de resiliencia de sus destinos. Claramente a la hora de apreciar aparecen sesgos derivados, posiblemente, de sus roles y objetivos diferentes en la sociedad.

Los tres grupos de actores relevantes comparten, de manera global, una valoración relativamente similar en los destinos en que viven y desarrollan sus actividades, apreciando en forma bastante compartida donde están las principales fortalezas y donde están las principales debilidades, aunque con los matices señalados. Estas diferencias están en directa relación a las características internas del destino, a sus infraestructuras y equipamientos; pero también a su gobernanza, su capital social, su capacidad de gestión local y el grado de cohesión interna, entre otros aspectos.

Al aplicar el modelo de comparación de resiliencia entre destinos, se puede concluir que Pichilemu presenta un escenario más favorable en los factores de resiliencia, por contar con más desarrollo en sus capacidades, propiedades y conexiones. Licantén es claramente apreciado, por sus mismos agentes, como bastante más débil y con factores claramente por debajo del nivel aceptable. Cobquecura se percibe, por parte de los agentes de la comunidad, como con condiciones de resiliencia bajo el límite aceptable en todos los factores e incluso muy crítico en conexiones y propiedades.

La comparación de la valoración de los factores de la resi-

liencia tiende a ser más positiva en aquellos destinos en los que existe una cultura de resiliencia y donde se cuenta con condiciones de infraestructura, sociales, económicas y políticas que, a juicio, de los actores claves de la comunidad, les han permitido resistir y recuperarse mejor de desastres naturales, como el terremoto y maremoto de 2010 en la zona central de Chile.

En resumen, son los factores claves de resiliencia (capacidades, propiedades y conexiones) lo que mitigará los efectos de los desastres naturales y las crisis y generará las condiciones necesarias para una pronta recuperación del destino turístico afectado. Esto requiere por lo tanto un trabajo enfocado, integrado y en profundidad en cada uno de los destinos del estudio, por parte de los diversos actores sociales, políticos y productivos, de manera de disminuir las brechas reconocidas y, por sobre todo, desarrollar y fortalecer la resiliencia en todos los niveles.

## REFERENCIAS

- Bronner, F. & De Hoog, R. (2012).** Economizing strategies during an economic crisis. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 1048-1069.
- Ecoespaña & Instituto de Recursos Mundiales. (2009).** Recursos Mundiales: Las raíces de la resiliencia-aumentar la riqueza de los pobres. Con la colaboración de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, el Banco Mundial y la Fundación Biodiversidad. Madrid: Ecoespaña.- Fundación Biodiversidad.
- Goeldner, C.; Ritchie, J. & McIntosh, R. (2000).** *Tourism. Principles, Practices Philosophies.* New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Gutiérrez, C. y Sancho A. (2013).** La resiliencia como factor clave en la recuperación de destinos turísticos. Aplicación al caso de un desastre natural en Chile. Tesis de Doctorado. Universitat de València, España.
- Lerbinger, O. (1997).** *The crisis Manager: Facing a Risk and Responsibility.* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Murphy, P. & Price, G. (2005).** Tourism and Sustainable Development. En W. F. Theobald (Ed), *Global Tourism* (pp .167-192). Amsterdam: Elsevier.
- O'Brien, A. (2012).** Wasting a good crisis: Developmental failure and irish tourism since 2008. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 1138-1155.
- Okumus, F. & Karamustafa, K. (2005).** IMPACT OF AN ECONOMIC CRISIS evidence from turkey. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 942-961.
- Paraskevas, A., Altinay, L., McLean, J. & Cooper, C. (2013).** Crisis knowledge in tourism: Types, flows and governance. *Annals of Tourism Research*, 41(0), 130-152.
- Pike, S. (2004).** *Destination Marketing Organizations.* Oxford: Elsevier.
- Richardson, B. (1994).** Crisis management and the management strategy: time to 'loop the loop'. *Disaster Prevention Management*, 3(3): 59-80.
- Sönmez, S. (1998).** Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*, 25(2), 416-456.