

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Turismo



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



ESCUELA POLITECNICA
SUPERIOR DE GANDIA

“Estudio exploratorio sobre el impacto del terrorismo internacional en el turismo hacia España”

TRABAJO FINAL DE GRADO

Autor:

Alexandre Olivares Martínez

Tutor:

Bernat Roig Merino

GANDIA, 2017

Resumen

El turismo es actualmente uno de los principales motores económicos en muchos países, y gracias a él muchos lugares se han vuelto conocidos a nivel internacional. Pero el turismo no está exento de peligros y, un ejemplo de ello, son los ataques terroristas. Durante los últimos años, el terrorismo ha sido un aspecto decisivo para los turistas a la hora de viajar; lo que ha hecho que algunos países se hayan visto perjudicados y otros se hayan visto beneficiados. En el caso de España, en los últimos años ha habido un importante aumento en el número de turistas extranjeros recibidos, debido, en parte, a que algunos de sus competidores se han visto afectados negativamente por el terrorismo. En este trabajo final de grado se analizará la relación que hay entre el terrorismo internacional y el turismo en España.

Palabras clave: terrorismo, turismo, España, destinos turísticos, comportamiento turístico.

Abstract

Nowadays tourism is one of the main economic drivers in many countries, and because of this, a lot of destinations are known around the world. But tourism is not exempt of dangers, and terrorist attacks are an example of this. Over the last years, terrorism has been very important for travellers, which had as a result that some destinations were advantaged over the ones that have been affected. Because of this, the number of foreign tourists coming to Spain seems to have been increased, due to the problems with terrorism of some of his competitors. In this final project, we will search for a direct relation between international terrorism and the Spanish tourism.

Key words: terrorism, tourism, Spain, touristic destinations, tourist behaviour.

Agradecimientos

A toda mi familia y personas cercanas a mí, por todos los ánimos que me han dado durante todos estos años. A pesar de que no ha sido sencillo, siempre han estado a mi lado, cosa por la que les estaré eternamente agradecido.

Índice

1. Introducción	5
1.1. Objetivos	6
1.2. Metodología.....	7
2. El turismo en España.....	8
2.1. Terrorismo en España	10
2.1.1. El atentado en Madrid el 11 de marzo de 2004.....	10
2.1.2. Los ataques de ETA.....	10
2.1.3. En la actualidad	10
2.1.4. Plan de prevención y protección antiterrorista.....	11
3. Terrorismo en el siglo XXI.....	11
3.1. Principales grupos.....	12
3.1.1. Al-Qaeda	12
3.1.2. ISIS	12
3.1.3. ETA.....	13
3.1.4. Al-Shabaab.....	13
3.2. Análisis de los recientes ataques en Francia, Bélgica, Egipto y Túnez.....	14
3.2.1. Francia	14
3.2.2. Bélgica.....	14
3.2.3. Egipto	15
3.2.4. Túnez.....	15
4. España como receptor de turistas “prestados”	16
5. Cambios en los intereses y comportamiento de los turistas en Europa.....	17
6. Evolución del número de turistas en los principales destinos	20
7. Opinión de profesionales en el sector turístico.....	21
7.1. Resumen de las entrevistas realizadas	26
7.2. Posibles escenarios	26
7.2.1. Escenario deseable.....	26
7.2.2. Escenario menos deseable.....	26
7.2.3. El escenario más probable.....	27
8. Conclusiones.....	28
Bibliografía.....	30
ANEXO.....	33

Índice de gráficos

GRÁFICO 1: VARIACIÓN EN LAS LLEGADAS A LAS CCAA DE SOL Y PLAYA DURANTE LOS ATAQUES TERRORISTAS. 2015-16. FUENTE: EXCELTUR	16
GRÁFICO 2: INFLUENCIA DEL TERRORISMO EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS. ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: WORLD TRAVEL TRENDS REPORT (ITB).....	17
GRÁFICO 3: VARIACIÓN EN LLEGADAS DE TURISTAS DE LARGA DISTANCIA EN EL VERANO DEL 2016....	18
GRÁFICO 4: PORCENTAJE DE TURISTAS QUE MODIFICARON SUS VACACIONES A CAUSA DEL TERRORISMO UE 2015. FUENTE: COMISIÓN EUROPEA.....	19
GRÁFICO 5: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE TURISTAS ANUALES. ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: OMT, WIKIPEDIA Y EXPANSION.MX.....	20

1. Introducción

Durante mucho tiempo el terrorismo ha sido y es uno de los peores enemigos tanto para los países en vías de desarrollo, como para los países desarrollados. Y en la actualidad muchos países se han visto afectados en diversos sectores, siendo el turismo uno de los más afectados, lo que ha provocado que países como Siria, Egipto y Turquía hayan perdido millones de turistas. Y es debido a esa pérdida de turistas que algunos países se han visto aparentemente beneficiados, ya que han acogido a parte de esos turistas que han cambiado su destino.

Según la Real Academia Española (2017), el terrorismo es la actuación criminal de bandas organizadas que, de forma reiterada y de un modo indiscriminado, pretenden crear alarma social con fines políticos e infundir el terror. Pese a esto según el país o la persona, el terrorismo puede tener diferentes acepciones debido a que el terrorismo ha ido evolucionando. Por ejemplo, en la actualidad mucha gente llama terrorismo a los ataques producidos por los grupos islamistas¹ más radicales.

Si vamos atrás en el tiempo, se pueden encontrar referencias históricas en la época del Imperio Romano de actos terroristas (aunque en ese momento no fueron llamados así) que concuerdan con la definición de terrorismo, puesto que esos actos se realizaron para crear miedo en la sociedad e intimidar o coaccionar a gobiernos o cualquier otro grupo con diversos fines. Al principio, estos actos violentos se utilizaban a modo de protesta contra el poder, pero con el tiempo han ido evolucionando hacia una forma más radical con un carácter más político y de implantación del miedo en la sociedad. Por lo que podemos decir que el terrorismo siempre ha estado ahí, aunque desde el siglo XX estos actos se han visto incrementados. Principalmente debido a guerras y conflictos religiosos entre occidente y oriente medio, lo cual ha propiciado la aparición de grupos como Al-Qaeda o los grupos más radicales del islam denominados “yihadistas” (Tortosa J.M., 2005).

Es debido a estos grupos radicales que, en los últimos dos años, se han producido terribles aberraciones de la mano de grupos terroristas en diferentes países (Siria, Francia, Bélgica, Kuwait...), lo que ha propiciado para muchas personas un cambio radical en la forma de ver el exterior y que en algunos casos ha llegado a modificar las pautas a la hora de viajar.

Uno de los eventos más destacables en Europa fue el ataque terrorista en París el 13 de noviembre de 2015. Este suceso paralizó por completo a todo el mundo y tuvo grandes repercusiones en la industria turística del país. Y es por esto, que los turistas han ido cambiando su forma de viajar y se han decantado por un destino antes que por otro.

Como bien sabemos, España se encuentra dentro de la Unión Europea, y como otros países de la misma, ha sido víctima de constantes intentos de ataque por parte de diferentes grupos terroristas, y es por eso que España ha sabido organizarse para mantener el orden y que el país se vea afectado en la menor medida posible.

¹ Los términos **islámico** e **islamista** no tienen el mismo significado: islámico es aquello que está relacionado con el islam: cultura islámica, arquitectura islámica..., mientras que islamista hace referencia a quien propugna la aplicación de la ley islámica en la vida política. (Fundéu BBVA, 2011)

Actualmente, el país se encuentra en un nivel 4 de alerta antiterrorista, lo que significa que se están tomando unos niveles altos de seguridad en diferentes aspectos como instalaciones públicas y gubernamentales, sistemas informáticos e infraestructuras, y en la protección de los ciudadanos.

En la primera parte del trabajo final de grado se hará un pequeño resumen de lo que ha sido el turismo en España desde los años 50 hasta la actualidad y de los grupos terroristas que han actuado en el país. La segunda parte hablará brevemente sobre la historia del terrorismo y se explicarán algunos de los grupos terroristas más conocidos y los ataques que se han producido recientemente en el mundo. Y en la tercera parte se estudiará el comportamiento de los turistas europeos y cómo España se está viendo afectada.

Por último, entrevistas realizadas a profesionales del sector turístico nos darán una visión de cómo se están percibiendo estos cambios en la industria y se sacarán las conclusiones.

1.1. Objetivos

Este TFG tiene un carácter exploratorio, y su objetivo principal es el de analizar el impacto que está teniendo el terrorismo internacional en el turismo hacia España. A su vez, se plantean estos objetivos secundarios:

- Analizar cómo está afectando el terrorismo al comportamiento de los turistas europeos.
- Comprobar si el incremento de turistas en España, debido al impacto producido por el terrorismo, se va a mantener a largo plazo, o ha sido solo un incremento puntual a corto plazo (turistas prestados).
- Conocer la opinión de profesionales en el sector turístico y hacer una previsión del posible impacto que tendrá el terrorismo en el turismo hacia España (mediante la construcción de escenarios).

1.2. Metodología

Para alcanzar los objetivos de este trabajo se ha utilizado una metodología cualitativa y se han consultado, en primer lugar, fuentes de información secundarias sobre terrorismo y turismo, tales como: revistas científicas, periódicos, estadísticas, trabajos de investigación, etc.

Los pasos seguidos para la realización de este trabajo han sido:

- 1- Se resume la evolución del turismo español y su contacto con el terrorismo mediante la utilización de libros especializados en el turismo español y la consulta de páginas web.
- 2- A través de artículos de periódico y otros trabajos, se analizan algunos de los ataques más recientes producidos cerca de España a modo de ejemplos y de los antecedentes del terrorismo.
- 3- Se estudia el comportamiento de los turistas tanto en Europa como fuera de ella mediante la consulta de estadísticas, estudios y balances empresariales obtenidos de revistas científicas y páginas web especializadas en turismo.
- 4- Se realizan una serie de entrevistas a varios profesionales del sector turístico (se realizan en Bélgica), relacionadas con el comportamiento de los turistas y la influencia que está teniendo el terrorismo en el turismo. Además, se elaboran unos posibles escenarios a partir de las entrevistas e información obtenida.
- 5- Finalmente se redactan las conclusiones y se comentan los resultados obtenidos

Durante la realización del trabajo final ha habido algunas dificultades a la hora de dar con cierta información. Para algunos apartados ha sido complicado encontrar información reciente del año 2016, ya que o aún no han sido publicadas, o no podían conseguirse de forma gratuita. En lo que se refiere a las entrevistas, se han podido conseguir suficientes para poder obtener diversas opiniones, aunque debido a problemas de agenda no se han podido hacer todas las deseadas.

2. El turismo en España

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros”.

El turismo es una de las mayores fuentes de ingresos de España gracias a la cantidad de visitantes que recibe anualmente, siendo el turismo de sol y playa el más popular para los extranjeros. Cosa que se debe al excepcional clima del país y su localización, lo cual permite aprovechar gran parte de la costa del Mediterráneo, del mar Cantábrico y del Océano Atlántico.

Este turismo ha jugado un importante papel en el desarrollo de la sociedad española tal y como la conocemos hoy en día. Teniendo su comienzo en los años 50, ha ido evolucionando hasta el turismo que hoy en día conocemos. Y es que, en los años 50, en España se crearon organismos como el Ministerio de Información y Turismo. Por otro lado, las relaciones con EEUU y el ingreso del país en la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dejaron claro la intención de apertura de España al resto del mundo pese a la dictadura en la que se encontraba el país.

En el año 1959, gracias al Plan de Estabilización Económica², se pudieron sentar las bases para el desarrollo del turismo como actividad económica en España. Y se prosigue con la creación de los paradores y albergues turísticos, lo que supuso un aumento por el interés cultural y la posibilidad de restaurar y/o adaptar edificios de valor histórico para fines turísticos.

Ya en la década de los 60, también conocida como la década del boom turístico, se empezaron a crear las regulaciones y normativas del turismo español, aumentando el interés de las instituciones públicas al mismo tiempo. En esta década se nace la Empresa Nacional de Turismo (ENTURSA) y el Instituto de Estudios turísticos (IET). Además, se trabajó en la promoción del país mediante periódicos, campañas publicitarias, guías hoteleras, etc.

Llegados a los años 70, tras el éxito del turismo en los 60, España sufrió una serie de problemas: problemas de abastecimiento de agua en localidades del mediterráneo, deterioro ambiental (debido al turismo de masas), las negociaciones con turoperadores, pero sobre todo por el impacto causado por la crisis de 1973³. Por lo que se intentan buscar diversas medidas para disminuir el impacto de estos problemas mientras se lidia a la vez con la transición democrática de España. En esta década (año 1974) nace la Organiza Mundial del Turismo (OMT) como sustituto de la UIOOPT⁴, lo que hace ver el apoyo internacional que recibía el país a su modelo de turismo.

Por otro lado, también es importante destacar a las comunidades autónomas, las cuales recibieron sus primeras competencias, haciendo que estas pudiesen controlar, de forma regulada, el turismo en sus respectivas comunidades; apareciendo al mismo

² Se puede encontrar más información en el siguiente sitio: <http://www.libremercado.com/2016-08-27/como-el-plan-de-estabilizacion-de-1959-disparo-el-crecimiento-economico-en-espana-1276581204/>

³ Crisis del petróleo

⁴ Unión Internacional de Organismos de Propaganda Turística, fundada en 1934.

tiempo la preocupación por el “turismo rural” en determinadas CCAA, debido a los diferentes tipos de turismo que cada una puede ofrecer.

Los años 80 constituyen un salto hacia delante en el turismo español. El país pasó a formar parte de la unión europea, pero la liberalización de los precios ocasionó una pérdida en la competitividad del país, ya que los bajos precios eran uno de los principales atractivos para los extranjeros. Por el otro lado se realizaron grandes avances en los transportes terrestres y aéreos lo que favoreció la expansión del turismo y la mejora de las vías de comunicación como carreteras y autovías.

Además, nació en España la Feria Internacional del Turismo (FITUR) la cual se celebra en Madrid de forma anual desde entonces. También se redactó la “Declaración de Manila”, naciendo una nueva concepción de turismo basado en la conservación y fomento del patrimonio cultural; y se elaboró el Informe Brundtland, en el cual se menciona la importancia del desarrollo sostenible por parte del turismo.

A finales de los 80 se comenzó a utilizar internet, el cual se convirtió con el tiempo en algo fundamental para las agencias de viajes y aerolíneas. Y una vez llegados a los 90, España dio un paso adelante en lo que se refiere a turismo emisor, debido a la mejora en la economía española. Hasta la fecha el país solo se concebía como un país receptor de turistas.

Ya desde entonces hasta la actualidad, el turismo ha seguido evolucionando. Primero con el mayor control de las CCAA sobre el turismo en sus respectivas regiones y también por el fomento de otros tipos de turismo diferentes al de sol y playa.

Las continuas mejoras en la comunicación, transporte y tecnología han hecho que España sea reconocida mundialmente como una de las mejores destinos del mundo, y eso se puede comprobar con solo mirar el número de turistas. Además, los precios competitivos respecto a otras destinos occidentales han hecho que el país sea muy atractivo económicamente hablando.

Durante los últimos años, España ha estado situada en las primeras posiciones en los rankings mundiales de recepción de turistas, con 64,9 millones de turistas internacionales en el año 2014, y llegando a recibir 68.2 millones en el año 2015 según la OMT, lo que le ha permitido afianzar la tercera posición del ranking mundial por delante de China, tal y como se puede observar en la siguiente tabla.

Llegadas de turistas internacionales			
		Número de visitas (en millones)	
Posición	País	Año 2014	Año 2015
1	Francia	83,7	84,5
2	EEUU	75	77,5
3	España	64,9	68,2
4	China	55,6	56,9
5	Italia	48,6	50,7
6	Turquía	39,8	39,5
7	Alemania	33	35
8	Reino Unido	32,6	34,4
9	México	29,3	32,1
10	Rusia	29,8	31,3

TABLA 1: RANKING LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES. ELABORACIÓN PROPIA.
FUENTE: OMT

En 2016, el turismo aportó un 11,2% del PIB español, cosa que se debió al incremento de un 10.3% en la llegada de turistas, aumentando así el número de visitantes a 75,6 millones según las estadísticas de Frontur⁵ publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) y Exceltur; batiendo de esta forma el récord histórico de visitantes extranjeros. Pero este gran aumento tiene una explicación. Y es que muchos de esos turistas fueron en parte prestados. Turistas que decidieron cambiar sus lugares de vacaciones debido a ataques terroristas, cosa de la que se hablará en los apartados posteriores.

2.1. Terrorismo en España

Antes de hablar sobre los recientes ataques terroristas en el mundo y de cómo estos están afectando el turismo español, es necesario destacar que España ha sido en varias ocasiones objetivo de varios grupos terroristas, pudiendo destacar algunos atentados:

2.1.1. El atentado en Madrid el 11 de marzo de 2004

Este atentado ha sido sin duda el más impactante en España hasta la fecha. Durante la mañana del 11 de marzo de 2004, unas 10 bombas estallaron en 4 trenes diferentes cerca de Madrid. Un ataque en el que murieron 192 personas y centenares de personas fueron heridas. Un ataque producido por grupos radicales islamistas que atemorizó a todo el mundo por la repercusión que tuvo y por la cantidad de personas afectadas.

2.1.2. Los ataques de ETA

Entre 1960 y 2010, este grupo ha sido sin duda el más peligroso en España hasta hace pocos años, ya que ha sido artífice de constantes ataques de bomba y asesinatos en diferentes puntos del país y el sur de Francia. Pudiendo destacar algunos de sus últimos ataques, como el del aeropuerto de Barajas (30 de diciembre 2006), donde colocaron un coche bomba en la terminal-4, matando a dos trabajadores; o la bomba-lapa colocada en un coche de la guardia civil el 30 de julio de 2009 cerca de Palma de Mallorca, y que mató a dos agentes cuando se encontraban en el interior del vehículo. Sin duda este grupo ha sido el que más actividad ha tenido en España, por lo que ha sido el más peligroso para el país y más accidentes ha causado a lo largo de los años. Afortunadamente, en el año 2011, ETA declaró el alto el fuego definitivo, lo que ha propiciado un periodo de paz hasta la fecha.

2.1.3. En la actualidad

A pesar de los recientes sucesos en Europa, España se ha mantenido a salvo de ataques, pero no significa que esté a salvo. Si bien es cierto que no han ocurrido más incidentes como los del 11-M, todo esto tiene una explicación. Tal y como explica José María Irujo (2016) en su artículo "España, 12 años sin atentados" para el periódico El País; en el año 2000, un grupo de radicales islamistas convirtieron a España en la principal base de Al Qaeda en Europa. Y si bien es cierto que se les siguió la pista de forma discreta, no fue hasta el atentado de 2004 cuando todo cambió y España se

⁵ **Frontur**: Estadísticas de Movimientos Turísticos en Fronteras.

convirtió en uno de los países con mayor seguridad contra los terroristas. Pero a pesar de estas medidas, España sigue estando en el punto de mira de los yihadistas.

“El atentado terrorista protagonizado en el corazón de Berlín era un secreto a voces. Como los protagonizados por la yihad global en Niza, Bruselas o París. Todos los servicios de información europeos esperaban un ataque en Navidad, aunque ninguno sabía ni dónde ni cómo se iba a producir. Barcelona y Madrid, por ese orden, también estaban en el radar.” - José María Irujo (2016).

2.1.4. Plan de prevención y protección antiterrorista

Debido a estos ataques, España ha mantenido ciertos controles para prevenir y detectar estos ataques de forma que el daño causado por estos sea el menor posible. Pero no fue hasta el año 2005 (después del ataque en el tren de Madrid) cuando se creó un plan de prevención y protección antiterrorista.

Este plan de prevención, según el ministerio del interior, consiste en una escala compuesta por varios niveles complementarios, cada uno de los cuales se encuentra asociado a un grado de riesgo, en función de la valoración de la amenaza terrorista que se aprecie en cada momento. Estos niveles van del 1 (nivel de amenaza baja o nula) hasta el 5 (nivel máximo de alerta).

Con los recientes ataques producidos en países europeos y cercanos a España, el nivel actual en el que se encuentra el país es en el 4. Lo que significa que nos encontramos en un nivel alto de alerta antiterrorista. Pero a pesar de los recientes ataques, España se ha mantenido a salvo de estos ataques por el momento, lo que ha beneficiado al turismo los últimos dos años.

3. Terrorismo en el siglo XXI

Recordando lo que se ha mencionado en la introducción, el terrorismo ha ido evolucionando con el paso del tiempo al igual que el turismo, aunque si es cierto que una de las principales causas del terrorismo siempre ha sido el fanatismo religioso. Pero la palabra terrorismo es prácticamente nueva, puesto que no empezó a utilizarse hasta la época de la revolución francesa. A pesar de ello, se pueden encontrar referencias históricas sobre ciertos actos terroristas, como bien pueden ser los “zelotes” de Judea o “Sicarios” judíos, los cuáles actuaban en contra de las imposiciones romanas con la intención de liberar a su pueblo del Imperio Romano y la religión cristiana; y los “asesinos”, que realizaban actos violentos para crear inestabilidad en gobiernos o grupos. Durante el siglo XIX, los actos terroristas también fueron utilizados a modo de protestas revolucionarias en países como Rusia (José María Tortosa, 2005).

Actualmente, el terrorismo sigue siendo uno de los principales problemas en muchas partes del mundo. Con solo encender el televisor nos encontramos con países tanto orientales como occidentales bajo el ataque de grupos terroristas que pretenden sembrar el miedo, el odio y el caos allá donde actúan.

3.1. Principales grupos

Prácticamente en cualquier parte del mundo podemos encontrar grupos radicales en su lucha por desestabilizar gobiernos y sociedades. Pero podemos destacar algunos de los grupos que han sido o siguen siendo los principales culpables de catástrofes contra la humanidad:

3.1.1. Al-Qaeda

Es probablemente el grupo más conocido a lo largo de los últimos años debido al fatídico ataque de los aviones que estrellaron contra las Torres Gemelas en el World Trade Center de Nueva York. Al-Qaeda está presente en zonas como oriente medio, Asia central, zonas de Europa y Latino América.

Este grupo consiste en una organización paramilitar y yihadista⁶ que realiza actos terroristas en nombre de su religión a modo de resistencia contra las demás religiones y países. Prefiere los atentados suicidas y posee conexiones con diversos grupos terroristas, lo que le proporciona un gran número de efectivos.

El nombre más destacado es el de Osama Bin Laden, el cual fue el fundador y líder de la organización hasta que fue encontrado y eliminado en el año 2011.

Al-Qaeda apareció en el año 1988 como respuesta a los intentos de la URSS de invadir Afganistán, pero posteriormente se convirtió en un enemigo para el resto del mundo. A este grupo se le atribuyen otras catástrofes humanas como el ataque al tren de cercanías de Madrid en 2004, los ataques en Londres en 2005 y el ataque en París a la revista satírica Charlie Hebdo.

3.1.2. ISIS

ISIS proviene de las siglas de *Islamic State of Iraq and Syria*, y durante la existencia del grupo, éste ha recibido otros nombres como: ISIL (Islamic State of Iraq and Levant), EIL (Estado Islámico de Irak y Levante en español) y Daesh (Da'ish) acrónimo del nombre en árabe del grupo: "al-Dawla al-Islamiya fil Iraq wa al-Sham". Este grupo terrorista surgió en el año 2004 formando parte del grupo comentado antes, Al-Qaeda. Posteriormente se separó, continuando con los mismos objetivos que Al-Qaeda pero de una forma más agresiva.

Con una presencia alrededor del globo, ISIS opera mayormente en países como Irak y Siria y durante los últimos años, este grupo ha sido la principal amenaza en Europa debido a sus ataques en Francia y Bélgica. También se ha visto directamente relacionado con el turismo debido al ataque armado en Susa (Túnez).

⁶ **Yihadista**: partidario de la yihad. – **Yihad**: guerra santa de los musulmanes. (Real Academia Española, 2017)

3.1.3. ETA

El grupo ETA (Euskadi Ta Askatasuna⁷) es el grupo que ha tenido una mayor presencia en la Península Ibérica y que más ataques ha cometido en la misma.

Este grupo se formó el 31 de julio del año 1959 a modo de partido político y su principal objetivo ha sido siempre la independencia del País Vasco. Siendo cierto que al principio fue apoyado por parte del país debido a su lucha contra la dictadura, durante la posterior democracia fue perseguido y acusado de los continuos ataques, asesinatos y secuestros que siguieron cometiendo. Siendo finalmente clasificado como grupo terrorista.

ETA ha realizado diversos ataques en España y en Francia, lo que ha hecho que ambos países hayan trabajado juntos en la lucha contra el terrorismo mediante la vía del diálogo. Y tras un largo historial de conversaciones con ETA, el 20 de octubre de 2011, la organización comunicó el cese definitivo de su actividad armada. Aunque no fue hasta marzo del 2017 cuando el grupo anunció su desarme definitivo de manera unilateral.

3.1.4. Al-Shabaab

Este grupo tiene presencia en los países de Uganda, Somalia y Kenia. Apareció en Somalia alrededor del año 2007 con la intención de establecer un estado islámico en el país, pero poco a poco se ha ido expandiendo y atrayendo a gente mediante publicidad en internet, su principal medio para atraer nuevos combatientes.

Algunos de sus ataques más importantes fueron el ataque a la universidad de Kenia en 2015 con 147 estudiantes muertos y el ataque en Uganda durante el mundial de fútbol en 2010, dejando 70 muertos.

⁷ **Euskadi Ta Askatasuna**: Nombre proveniente del euskera y que se puede traducir como “País Vasco y Libertad” (El Mundo, 2009)

3.2. Análisis de los recientes ataques en Francia, Bélgica, Egipto y Túnez

En este apartado se analizarán los últimos ataques producidos en Francia, Bélgica, Egipto y Turquía. Los dos primeros países han sido elegidos ya que pertenecen a la Unión Europea, han sido atacados recientemente y es interesante saber cómo se han visto afectados ante unos ataques de tal magnitud. Y Egipto y Túnez han sido elegidos porque son fuertes competidores de España en el Mediterráneo y también se han visto afectados por los recientes ataques yihadistas.

3.2.1. Francia

Comenzando por Francia, el país se ha visto afectado por el terrorismo en 3 ocasiones:

En enero de 2015 la revista "Charlie Hebdo" fue atacada por terroristas, donde doce personas murieron a causa de los disparos de los atacantes y otras cinco fueron heridas de gravedad.

En noviembre del mismo año, la sala Bataclan en París se vio envuelta en una serie de tiroteos que dejaron más de 130 muertos y a un país completamente conmocionado y paralizado. Estos ataques cuestionaron la seguridad del país, el cual se vio afectado económicamente en lo referente al turismo.

Después de estos ataques, el número de reservas en hoteles del país descendió un 10% durante los seis primeros meses respecto al año anterior. También bajó un 20% el número de reservas en la zona de París. Y por supuesto, el número de visitantes se vio reducido también en un 56% en turistas japoneses, 34% en turistas rusos y un 24% menos en turistas italianos, como ejemplos.

A mediados de julio del 2016 el ataque en Niza supuso la muerte de 84 personas que fueron atropelladas por un camión conducido por un terrorista. Este suceso hizo que disminuyeran las reservas de vuelos a Francia en un 20% durante los días posteriores al ataque.

Después de cada ataque producido, la seguridad del país fue aumentada. En las fronteras, en los aeropuertos, en las zonas más turísticas, pero, aun así, durante las semanas posteriores, el turismo se vio afectado no solo en la recepción de turistas internacionales, sino también en el turismo doméstico.

Según ISIS, Francia es el centro de las abominaciones y perversiones, algo que podría indicar el por qué este país está siempre en el punto de mira de este grupo terrorista.

3.2.2. Bélgica

Otro de los países europeos que se ha visto afectado por los recientes ataques terroristas ha sido Bélgica, el cual sufrió dos ataques bomba durante el día 22 de marzo de 2016. Un ataque fue en el aeropuerto Zaventem de Bruselas y el otro en el metro de la misma ciudad, dejando un total de unos 68 muertos y más de 200 heridos.

Este suceso creó un gran malestar para muchos viajeros, los cuales renunciaron usar el metro, a volar a ese aeropuerto o incluso volar al país. Pero esa sensación de inseguridad también llegó hasta las aerolíneas, las cuales desviaron o cancelaron muchos de sus vuelos durante las semanas posteriores al ataque. También encontramos casos como el de American Airlines, la cual ha cancelado su ruta Bruselas – Philadelphia debido a las peticiones de sus clientes y la evaluación de la rentabilidad de esta. Aunque la aerolínea más afectada ha sido la de Brussels Airlines la cual, según la revista electrónica Preferente.com, acumuló pérdidas de hasta 100 millones de euros tras el ataque.

3.2.3. Egipto

Egipto es uno de los competidores de España en lo que se refiere a turismo en el Mediterráneo, y también es uno de los países que ha sido víctima de ataques terroristas en hoteles y lugares turísticos del país, lo que hizo que la llegada de turistas descendiera casi un 50% entre los meses de enero y abril de 2016, según cuenta RTVE⁸ y la Agencia EFE. Un duro golpe para el turismo de Egipto, el cual supone alrededor de un 11% del PIB del país.

Según fuentes de la Agencia EFE, la gran bajada de las visitas de turistas se debe principalmente a las restricciones de los países emisores, que en algunos casos han llegado a eliminar conexiones aéreas, como es el caso de Rusia e Inglaterra, los cuales cancelaron todas o algunas rutas de avión debido al atentado de bomba que se produjo en un avión ruso proveniente de Egipto y que acabó con la vida de 224 personas el mes de octubre de 2015.

3.2.4. Túnez

Durante el año 2015, Túnez ha sido uno de los principales objetivos de diversos grupos terroristas, pudiendo destacar el ataque a un hotel en Susa que dejó 36 muertos y los constantes ataques a grupos parlamentarios y de policía. Estos ataques dieron a entender a muchos viajeros que el país tiene ciertas dificultades para mantener a raya a los terroristas, cosa que hizo que durante el 2015 perdieran muchísimos turistas.

Actualmente, Túnez se encuentra en un proceso de recuperación tras los ataques. Según afirma Ricard González (2017) en un artículo para periódico *El País*, agencias como Thomas Cook y TUI quieren volver a ofrecer viajes a esta destinación, lo que puede suponer una buena señal para una recuperación del turismo.

⁸ Radio Televisión Española

4. España como receptor de turistas “prestados”

Uno de nuestros objetivos es saber si el turismo en España se está viendo beneficiado de estos ataques en lo que se refiere a recepción de turistas. Pero además se quiere conocer si la recepción de turistas es a corto o a largo plazo, por lo que se ha recurrido al análisis de datos y artículos de varias fuentes, con el objetivo de obtener una visión más clara de los recientes acontecimientos.

Según menciona Exceltur en su balance empresarial del 2016 y perspectivas turísticas para 2017, una de las principales causas del reciente aumento de visitantes en España es la inseguridad percibida en países como Egipto y Turquía, los cuales perdieron 4,2 y 10,7 millones de turistas respectivamente, según datos oficiales de cada país hasta noviembre del 2016.

En el siguiente gráfico podemos observar cómo a principios del año 2016, el número de turistas en países como Túnez, Egipto y Turquía se vio reducido hasta 4,6 millones menos respecto al año anterior debido a los ataques terroristas, y cómo el número de turistas fue aumentando en las costas de las comunidades autónomas españolas desde el año 2015 hasta el 2016; llegando a recibir más de 2,2 millones de turistas a principios del 2016 respecto al año anterior.

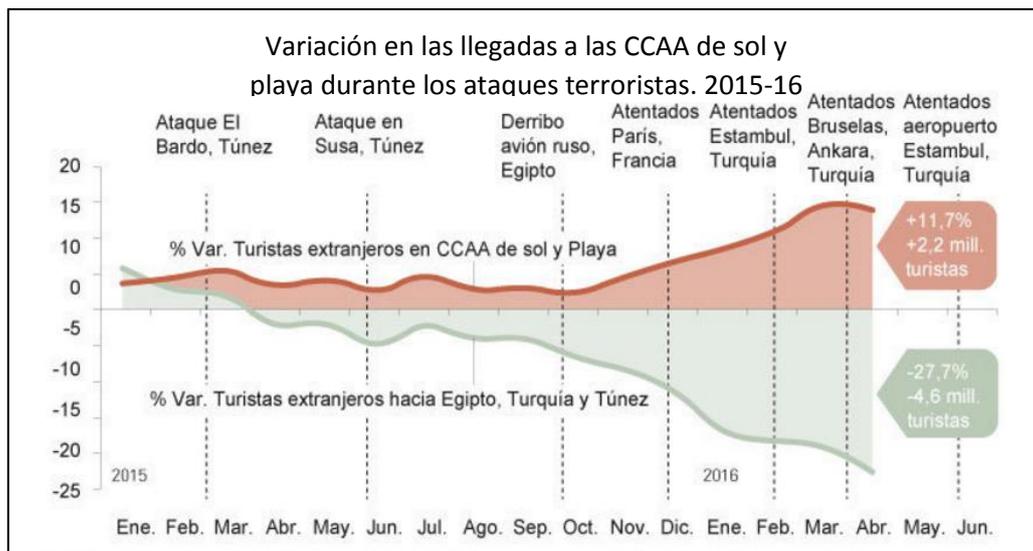


GRÁFICO 1: VARIACIÓN EN LAS LLEGADAS A LAS CCAA DE SOL Y PLAYA DURANTE LOS ATAQUES TERRORISTAS. 2015-16. FUENTE: EXCELTUR

Estos países son fuertes competidores de España puesto que se encuentran en el Mediterráneo. Y mientras que los atentados y la inestabilidad política afectaban al turismo de estos países, España se ha visto aparentemente beneficiada, al recibir algunos de los turistas que cambiaron su destinación. Pero este repentino aumento hay que analizarlo mejor y comprobar si se va a mantener a largo plazo o no.

5. Cambios en los intereses y comportamiento de los turistas en Europa

Según una encuesta realizada por IPK International (2016) a 50.000 viajeros de 40 países emisores, para la feria de *turismo ITB Berlín*; alrededor de un 45% de las personas entrevistadas afirmaron que los ataques terroristas les influye a la hora de tomar decisiones sobre sus viajes. De ese 45% de personas, alrededor de un 66% respondió que todavía planean viajar, pero solo ha destinos que perciban como seguros. Alrededor de un 14% respondieron que irán de vacaciones, pero dentro de su país. Y, por último, sobre un 19%, dijo que no piensan viajar hasta que las medidas de seguridad hayan sido mejoradas.



GRÁFICO 2: INFLUENCIA DEL TERRORISMO EN EL COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS. ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: WORLD TRAVEL TRENDS REPORT (ITB)

Con estos datos se puede apreciar que el terrorismo está teniendo una considerable influencia en los turistas, llegando a un 45% de personas las que han afirmado que, en mayor o menor medida, sus decisiones están basadas en los ataques que se están produciendo.

¿Cuánto tiempo dura el efecto?

Según un estudio de la WTTC (World Travel and Tourism Council) que fue facilitado a la revista *Fortune*, al turismo le cuesta unos 13 meses recuperarse de un ataque terrorista. En comparación, el turismo tarda más en recuperarse de un desastre natural (24 meses) o conflictos políticos (27 meses). Pero en países europeos, la WTTC afirma que este efecto es mucho menor. Basándose en el atentado de bomba de Madrid en 2004, se observó que el número de llegadas a España volvió a los números normales previos al ataque en cuestión de semanas. Y lo mismo ocurrió en el ataque bomba de Londres en 2005, donde apenas se detectó un gran impacto en el número

de llegadas. Por lo que se espera que en Francia y Bélgica los efectos hayan sido bastante similares.

Pero, aunque el número de turistas vuelva con el tiempo a la normalidad, ciertos periodos del año se vieron afectados. Para bien o para mal. Y este fue el caso del verano del 2016, donde el número de viajeros de larga distancia disminuyó en algunos países y aumentó en otros respecto al verano del año anterior.

Según el estudio de Forward Keys "Travel to Europe stalls 2016", Europa experimentó una reducción de hasta un 0,9% en la recepción de viajeros de larga distancia durante el verano del año 2016 (de junio a agosto) respecto al mismo periodo en el año anterior. Pero no todos los países se vieron afectados, sino que fueron especialmente los países que fueron atacados por el terrorismo, como Turquía, el cual recibió un 26,7% menos de turistas respecto al año 2015; Bélgica con un 21,4% menos y Francia con 9,6% menos. Por otra parte, otros destinos europeos vieron aumentado su número de turistas, como fue el caso de Islandia, que recibió un 46,9% más de turistas de larga distancia durante el verano del 2016. Polonia también experimentó un aumento del 26,1% y España, con un 10% más de viajeros.

En el gráfico que se muestra a continuación se puede observar lo comentado y algunos otros países que vieron incrementado o reducido su número de turistas de larga distancia.

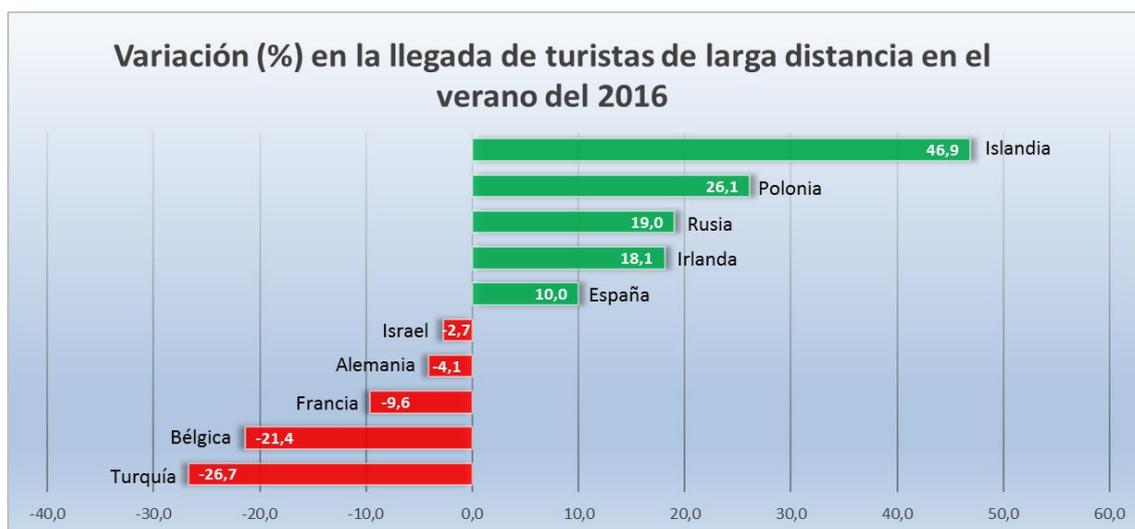


GRÁFICO 3: VARIACIÓN EN LLEGADAS DE TURISTAS DE LARGA DISTANCIA EN EL VERANO DEL 2016.
ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: FORWARD KEYS

Tal y como afirman Spilerman y Stecklov (2009, cit. Seabra et al. 2014), el impacto psicológico del terror tiene más que ver con su habilidad de evocar miedo y ansiedad que con su poder de destrucción. Y es que, según muchos estudios sobre el turismo, la actividad terrorista en una destinación específica aumenta el nivel de percepción de riesgo, lo que provoca unos efectos negativos en el destino, reflejando un descenso en los patrones de visitas. (Enders y Sandler, 1991, cit. Seabra et al, 2014).

La proximidad a eventos traumáticos, como un ataque terrorista, puede provocar la aparición de traumas relacionados con el terrorismo. Pero personas que no hayan experimentado directamente estos eventos pueden tener estos mismos traumas (W.

Schlenger et al., 2002, cit. Seabra et al, 2014). Y esto es debido a que el terrorismo forma parte de la vida real, y las personas pueden verse en contacto con el terrorismo de dos formas: Directamente, estando presente durante un ataque, siendo atacado o formando parte de un equipo de rescate; o indirectamente, sintiéndose afortunado por haber escapado de un ataque, habiendo estado hace muy poco en un lugar que ha sido atacado o haber conocido o conocer a alguien que ha sido víctima de un atentado terrorista (Somer, Ruvio, Soref & Sever, 2005, cit. Seabra et al, 2014).

La aparición de estos miedos también es debido a los medios de comunicación, las relaciones sociales, agencias de viajes y turoperadores, los cuales advierten a las personas de qué es lo más seguro y los riesgos que pueden correr yendo a un lugar u otro (Sönmez & Graefe, 1998, cit. Seabra et al, 2014).

Todos estos factores han provocado que muchas personas estén cambiando sus viajes. Y en el siguiente gráfico podemos ver qué países realizaron más modificaciones en sus viajes durante el año 2015 debido al terrorismo según una encuesta de la Comisión Europea, publicada por Statista y realizada a 20.070 personas de diferentes países europeos.

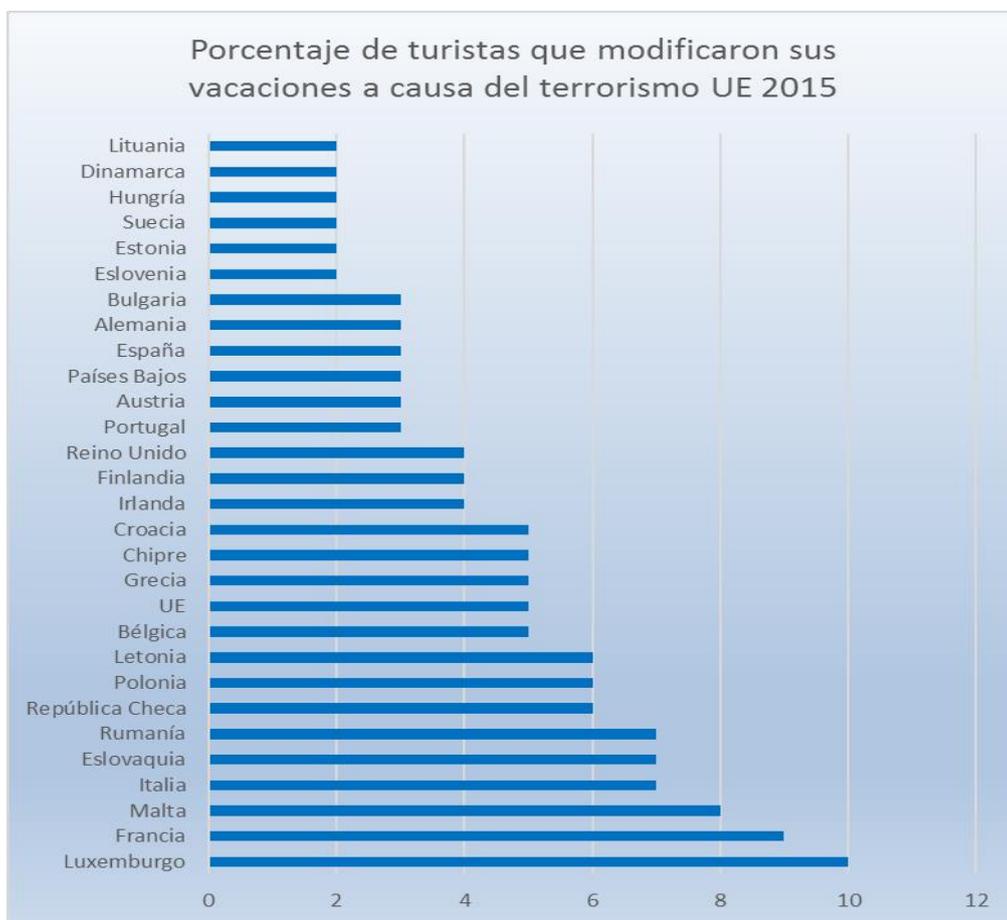


GRÁFICO 4: PORCENTAJE DE TURISTAS QUE MODIFICARON SUS VACACIONES A CAUSA DEL TERRORISMO UE 2015. FUENTE: COMISIÓN EUROPEA

6. Evolución del número de turistas en los principales destinos

Como bien se ha mencionado con anterioridad, los países que se han visto afectados por el terrorismo han visto cómo el número de llegadas de turistas al país se ha reducido notablemente. Obviamente, esto se debe al miedo de los turistas a ser una víctima del terrorismo, pero. ¿cuánto ha cambiado el panorama, en lo que se refiere a la popularidad de un país?

Se podría decir que las destinaciones más visitadas se han mantenido en el mismo puesto del ranking, excepto que el número de visitantes ha aumentado o disminuido. como es el caso de España, Francia o Turquía.

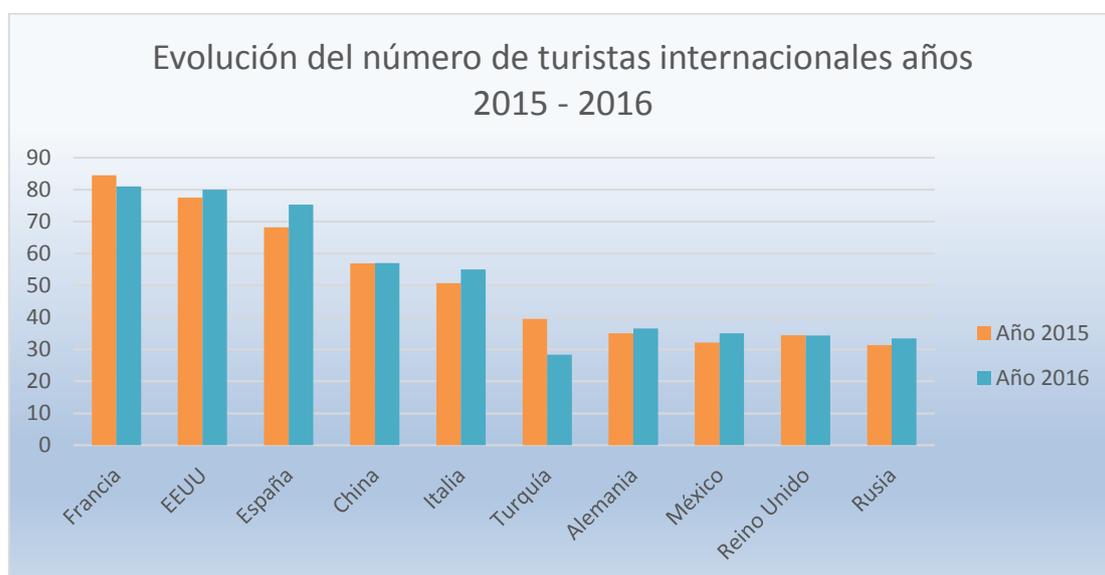


GRÁFICO 5: EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE TURISTAS ANUALES. ELABORACIÓN PROPIA. FUENTE: OMT, WIKIPEDIA Y EXPANSION.MX

Después de los ataques producidos en Francia, el número de visitantes al país disminuyó entre un millón y medio y dos millones. Lo que dejó al Francia en 2016 con unos 81 millones de turistas. Y de la misma forma ocurrió en Turquía, que recibió casi 10 millones menos de turistas, respecto al año anterior, debido a la inseguridad creada por el terrorismo. Por otro lado, países como México, EEUU y España recibieron un mayor número de turistas extranjeros, debido, en el caso de este último, a los problemas con el terrorismo que están teniendo sus competidores del Mediterráneo.

En lo que se refiere al panorama internacional, según la OMT, el número de turistas internacionales en 2015 fue de 1.186 millones, pero se prevé que para el año 2020, el número de llegadas de turistas internacionales sea de más de 1.400 millones y para el 2030, más de 1.800 millones. Por lo que, a pesar del terrorismo, se espera que la gente viaje incluso más que ahora.

7. Opinión de profesionales en el sector turísticos

Para complementar la información recopilada anteriormente en este trabajo, se ha querido realizar una serie de entrevistas a diferentes profesionales del sector turístico. Agentes de viajes, gerentes de hoteles, profesores de turismo... Con esto se pretende conocer el punto de vista de personas que han trabajado o tienen una cierta conexión con este sector y han podido comprobar los cambios que se han producido en la industria turística debido a los ataques terroristas.

Aprovechando que he realizado mis prácticas en Bélgica en paralelo con la redacción de este trabajo, se ha tenido la posibilidad de entrevistar a profesionales del turismo que residen en este país, aportando de esta forma una visión desde un país que se ha visto afectado por el terrorismo. Además, aportarán una visión desde fuera sobre la situación actual en España.

Para realizar esta entrevista se han redactado una serie de preguntas que han sido contestadas de forma oral por todos ellos, han sido grabadas en audio y han sido redactadas posteriormente en este trabajo. Todos los participantes han contestado sinceramente y tratando de tener un punto de vista objetivo. Debido al idioma, las preguntas han sido traducidas y respondidas en inglés para facilitar la comunicación.

Participantes:

- **Katrijn Sleurs** - Jefa de oficina y especialista en vuelos y viajes de aventura en *Joker*
- **Ninna Geerts** - Especialista en vuelos y viajes de aventura en *Joker*
- **Tineke Rymenants** - Especialista en vuelos y viajes de aventura en *Joker*
- **Jellemieke Vandebroek** - Especialista en vuelos y viajes de aventura en *Joker*
- **Kimberly Vonckx** - Recepcionista de hotel en *Hotel Elisabeth* (Mechelen)
- **Ellen Teunissen** - Recepcionista de hotel en *Hotel Elisabeth* (Mechelen)
- **Katrijn Krekels** – Profesora de turismo en *Thomas More Mechelen* (comunicación intercultural)
- **Luc De Schryver** – Profesor de turismo en *Thomas More Mechelen* (Tecnologías para viajar) y gerente en *Paradise Travel Group*

Las preguntas que se han realizado son las siguientes:

1. ¿Piensa que el terrorismo será un factor importante para los futuros viajeros?
2. ¿Cuál piensa que podría ser el peor escenario si seguimos siendo atacados por el terrorismo?
3. ¿Cree que la gente cambia su destino turístico por razones de terrorismo?
4. ¿Cuál considera que es la importancia del marketing después de un ataque terrorista?
5. ¿Cómo piensas que los medios de comunicación afectan a las destinaciones turísticas víctimas de ataques terroristas?
6. ¿Cómo se puede mejorar la imagen de un destino turístico después de haber sido atacado por el terrorismo?
7. ¿Cómo ve a España en relación con los atentados en Europa y el turismo?
8. ¿Piensa que España se puede ver beneficiada después de los recientes ataques?

Comenzando por la primera pregunta, la gran mayoría de los entrevistados opinan que, en efecto, el terrorismo siempre será un factor importante para los futuros viajeros debido a que las personas no se quieren ver envueltas en un ataque y creen que, si van a una destinación que ha sufrido un ataque terrorista, ellos pueden correr el mismo riesgo y ser heridos o incluso asesinados, como fue el caso del atentado en Bruselas según cuenta Ellen Teunissen; y es que cuando ocurrió el ataque en el aeropuerto de Bruselas, muchos clientes llamaron para cancelar sus reservas de hotel para ese día, pero también futuras reservas. También consideran que, para los viajeros, el terrorismo se convertirá en algo habitual debido a que no creen que los ataques terroristas vayan a cesar, por lo que será siempre un factor a tener en cuenta para los viajeros, destacando especialmente las familias, las cuales buscan lugares para relajarse y disfrutar con los suyos. Según Katrijn Krekels, las personas olvidan rápidamente lo sucedido, siempre y cuando ocurra solo una vez, por lo que destinaciones como París, Londres o Madrid no se ven afectadas por un largo periodo. Otra situación es la de los países que son constantemente asediados por el terrorismo. Y es que, según Luc De Schryver, en la agencia de viajes en la que trabaja ha podido notar cómo las personas prefieren evitar ciertos países. En muchos casos países musulmanes. Katrijn Krekels también diferenció el impacto que tienen estos ataques debido a la proximidad, “el impacto de las muertes debería ser el mismo indiferentemente”, pero por desgracia no es así, y eso lo hemos podido ver con los ataques ocurridos en Francia, Bélgica, España o en los recientes ataques en Inglaterra, los cuales han tenido una mayor repercusión en nuestros países que los ocurridos en Siria o Iraq.

Respecto a la segunda pregunta, algunos de los entrevistados como Katrijn Krekels, piensan que el peor escenario posible sería que el terrorismo gane fuerza sobre el turismo como ha ocurrido en países como Siria, Iraq o Egipto en la que muchísimos turistas han dejado de viajar a esos países y, por lo tanto, más ataques terroristas

ocurrirán en Europa. También que muchas empresas tendrán que cerrar (hoteles, restaurantes, transporte...) debido a la disminución de movimientos de turistas, opina Ellen Teunissen. Pero algunas personas han diferenciado dos situaciones. La primera fue la de los países del medio oriente y en fases de desarrollo, donde creen que es mucho más difícil recuperarse de un ataque terrorista. Y la otra zona ha sido la de los países desarrollados, como los casos de Francia, Inglaterra o Bélgica, los cuales tuvieron una recuperación mucho más rápida tras haber recibido un ataque.

Según la entrevistada Kimberly Vonckx, el efecto en Europa podría ser el mismo que el que está ocurriendo en los países de oriente medio, y es que la gente a la larga dejará de visitar ciertas destinaciones debido a que seguirán siendo un objetivo para los grupos terroristas.

Como el peor de los casos, los agentes de viajes han mencionado el que los turistas dejen de viajar, ya sea durante un tiempo o de forma indefinida. Una situación que afectaría gravemente a este sector del turismo. Aun así, profesionales como Jellemieke Vandebroek no creen que se pueda llegar a este extremo, ya que antes se pondrían medidas para evitarlo y como en los casos de ataques en Europa, con el tiempo, los turistas lo irán olvidando y volverán a viajar.

La tercera pregunta fue respondida prácticamente igual por parte de todos los entrevistados. El terrorismo hace que las personas cambien sus destinos de vacaciones. Especialmente personas que viajan con niños, según la entrevistada Katrijn Sleurs. Y eso puede verse en destinaciones que han sido muy populares como Turquía o Grecia y que ahora han perdido muchos turistas debido a las repercusiones que han sufrido debido la guerra en Siria. Por lo que se pueden ver muchas ofertas para visitar estos países por unos precios muy baratos, ya que es la única forma que tienen para atraer turistas en estos momentos.

En este caso, los agentes de viajes afirmaron que no solamente reciben gente queriendo cambiar el destino de las vacaciones, sino que, en algunos casos, como el de los países musulmanes, la gente pide que se le cambie de aerolínea (porque con la que viajaban era de un país donde hay mucho terrorismo), que se les cambie la ruta del vuelo porque no quieren tener que parar en alguno de esos países para coger el siguiente avión o directamente piden viajes a países que no sean musulmanes. Aunque también hay casos extremos de clientes que quieren viajar en coche porque tienen miedo de sufrir un atentado en un avión o aeropuerto.

En lo que se refiere a la cuarta pregunta, la importancia del marketing en el turismo después de un ataque, los entrevistados opinaron que es importante para que los viajeros recuperen la confianza en la destinación y vean que la ciudad o país es segura para ellos. Aunque algunas personas como Tineke Rymenants y Ellen Teunissen, opinan que para estos casos la gente busca fuentes fiables como son los gobiernos, aerolíneas, agencias de viajes... los cuales transmiten a través de periódicos, páginas web oficiales, etc. Por lo que el marketing queda en un segundo plano por detrás de comunicados oficiales por parte de fuentes oficiales del país.

Otro aspecto importante es que se muestre que se está haciendo todo lo posible para volver a la normalidad, como fue el caso del aeropuerto de Bruselas, el cual trabajó duro para proteger con seguridad extra y reconstruir rápidamente las zonas dañadas

por el ataque de forma que las personas vean que ya no hay peligro y que están a salvo.

Según Luc De Schryver, “Silencio es lo mismo a estar de acuerdo”, comentario hecho refiriéndose a la falta de reacción de algunos países tras un ataque terrorista. Ya no simplemente hablando por las fuerzas del estado, si no por el propio pueblo que, en algunas ocasiones, no manifiesta el rechazo a ciertos sucesos.

Sobre la importancia de los medios de comunicación hubo una opinión conjunta, y fue la de que tienen una enorme repercusión en las personas a la hora de decidir sus vacaciones. Los medios bombardean diariamente a los espectadores, lectores y oyentes con información sobre determinadas destinaciones, lo que influye en los turistas. Según opina Katrijn Krekels, la mayoría de la información sobre otros países suele ser negativa, por lo que obviamente el país se ve afectado por esto. Ellos tienen una gran responsabilidad en contar la verdad de lo que ocurre de forma objetiva y neutral sobre una destinación, ya sea bueno o malo, cosa que no todos hacen, ya que se vende mejor una mala noticia que una buena.

“Si le cuentas a la gente 10 veces lo inseguro que es un lugar, la gente acabará creyéndolo también. No importa si es del todo cierto o no” - (K. Krekels).

Un aspecto que fue mencionado por Kimberly Vonckx y Tineke Rymenants es la gran importancia de las redes sociales, ya que muchísima gente está constantemente consultándolas. Y ya sea de forma directa o indirecta, positiva o negativa, éstas influyen en los pensamientos de la gente. Por ejemplo, si un amigo o familiar publica una experiencia positiva sobre su viaje a Egipto, esta opinión va a tener un efecto mucho mayor y directo en la otra persona, ya que se trata de una historia personal contada por la propia persona. Por lo que las redes sociales pueden ser más influyentes que el marketing a la hora de mejorar la opinión de una destinación.

Las preguntas cuatro y cinco fueron relacionadas directamente con la sexta, y es que el marketing y los medios de comunicación hacen un gran trabajo a la hora de atraer a los turistas.

Para el marketing, el principal objetivo es hacer ver a los turistas que la destinación es un lugar seguro (siempre y cuando los medios oficiales los confirmen) y atractivo para que éstos vuelvan a recuperar la confianza. Aunque Katrijn Krekels opina que el marketing solo sirve de apoyo, ya que, si una destinación ha sido atacada, el marketing no va a mejorar la imagen del destino, pero si va a ayudar a mostrar las cosas buenas del lugar. Por otra parte, lo que no se dice también es importante. Según Jellemieke Vandebroek “Si en los periódicos normalmente hablan sobre las noticias malas que han ocurrido en una destinación. Cuando mejoran las cosas, esas noticias desaparecen de los periódicos. Lo que puede ser una señal de que no hay peligro”

También consideran el rol de los medios de comunicación como algo muy importante, pero peligroso a la vez según Katrijn Sleurs, porque muchos medios tratan de ser los primeros en publicar la noticia por lo que muchas veces las noticias no están contrastadas con deberías. O en muchos casos solo se publican las malas noticias, como es el caso de los ataques, pero no se publican cosas positivas del destino, lo que repercute de forma negativa en la destinación, según comentó Ninna Geerts. Por

lo que el marketing es importante que esté presente para mostrar las cosas positivas e interesantes del destino.

Las redes sociales también las consideran importantes, tal y como se ha comentado antes, debido a las experiencias personales de la gente y su capacidad de influir en amigos, familia y conocidos.

Para finalizar, se han realizado dos preguntas sobre España para conocer el punto de vista que se tiene desde el exterior. La primera fue, cómo ven a España en relación con los atentados en Europa y en relación con el turismo. Y la segunda fue si piensan que España puede verse beneficiada debido a los recientes ataques ocurridos.

Como respuesta a la primera pregunta, los entrevistados ven a España como una de las destinos más populares hablando de turismo, y debido a los recientes ataques producidos en Europa y en los países del Mediterráneo, el país se ha visto favorecido, viéndose aumentado su número de visitantes, o al menos manteniéndose en su línea. También han comentado la ventaja de no haber sufrido ningún ataque terrorista en los recientes años, lo que crea una sensación de seguridad en los viajeros.

Katrijn Sleurs, debido al tiempo que lleva trabajando, recuerda el atentado de Madrid en 2004, el cual le sorprendió mientras trabajaba y pudo comprobar como el número de vuelos a España disminuyó durante una temporada (especialmente en Madrid), pero que con el tiempo volvió a la normalidad.

Finalmente, todos concluyeron diciendo que, en efecto, España se verá beneficiada de lo que está ocurriendo últimamente en Europa y en los países del Mediterráneo, atrayendo a los turistas que buscan un país donde disfrutar las vacaciones con tranquilidad, con buen clima, y seguro. Según Kimberly Vonckx, para muchos turistas, recuperar la confianza en ciertos destinos que son atacados constantemente va a ser difícil, por lo que esto puede ser una oportunidad para España de retener esos turistas. Opinión que comparte Luc De Schryver, el cual añade que, en su agencia, uno de los destinos que siempre recomienda es España, debido a la tranquilidad y seguridad que ahora posee.

Katrijn Krekels piensa que España tiene una ventaja sobre los países que han sido atacados y que además puede ser una oportunidad para reinventarse. Debido a la actual situación de calma y la diferencia de precio respecto a otras destinos europeas, España podría reinventarse como destino y mostrar que, además del sol y la playa, tiene mucho más que ofrecer al turista. Tipos de turismo que son menos conocidos y que pueden ser atractivos para el turista que solamente conoce el sol y la playa. Además, los niños de las familias que viajan a España se convertirán en turistas en los próximos años, por lo que podrían volver en el futuro si se les ofrece algo diferente, algo que les cree buenos recuerdos y de esta manera vuelvan a España como sus padres hicieron anteriormente. Y, por último, también considera que aunque la motivación de algunas personas para viajar a España haya sido una motivación negativa, debido a que no pudieron ir a Egipto o Túnez, lo que empezó siendo un plan B para ellos, se podría convertir en su Plan A si España sabe tomar la ventaja mejorando las expectativas de esos turistas.

7.1. Resumen de las entrevistas realizadas

Tras la realización de estas entrevistas se han encontrado ciertos mensajes y opiniones que, aunque no se habían preguntado, han sido expresadas por los entrevistados. La primera de ellas es que nadie espera que los ataques terroristas vayan a cesar, sino que, para los turistas, se va a convertir en algo habitual, algo con lo que convivir en el día a día. Que a pesar de que muchos países intentan mostrar que el terrorismo no les afecta a la hora de viajar, las cifras y estudios demuestran que no es así. También algunos entrevistados han percibido cómo algunos aspectos de la industria han cambiado, como por ejemplo en las agencias de viajes, las cuales mucha gente piensa que acabarán desapareciendo, pero que ahora, con los actuales problemas con el terrorismo, cada vez más gente acude a ellas para ser aconsejada sobre los peligros de un país y/u organizar su viaje y de esta forma tener un sitio al que recurrir en el caso de que algo malo ocurra y necesiten ayuda. Además, como consecuencia de los últimos ataques terroristas procedentes de grupos radicales islámicos, el racismo hacia esta comunidad está aumentado exageradamente. Tanto que, según Luc De Schryver, en su agencia han empezado a recibir clientes que simplemente preguntan: “Queremos un viaje a un país que no sea musulmán”. Sin importar el país, aunque no haya terrorismo.

7.2. Posibles escenarios

Con la información plasmada en este trabajo, y basándonos en las opiniones de los entrevistados, es posible la creación de tres escenarios diferentes, dependiendo de la evolución de la situación a la cual nos enfrentamos hoy en día:

7.2.1. Escenario deseable

Como mejor de los casos se ha hablado del cese de los ataques terroristas y la recuperación de las destinaciones que están siendo afectadas por los ataques. Aunque sería un caso muy utópico, ya que estos grupos radicales no van a detenerse sin conseguir lo que se proponen.

Para España, el mejor de los casos sería el actual (por desgracia), ya que más y más turistas cambiarán sus destinos de vacaciones, aumentando las posibilidades de España para atraer a más turistas, siempre y cuando no haya ningún ataque en el país.

7.2.2. Escenario menos deseable

Como el peor de los escenarios, se ha hablado de que la gente deje de viajar. De que el miedo por estos grupos se haga tan grande que la gente no se atreva a salir de viaje por miedo a ser la siguiente víctima. Lo que sería un duro golpe para la industria

turística. Además, cabe la posibilidad de que estos ataques se intensifiquen y además se produzcan en muchos más países, alimentando el odio hacia estos grupos, y por desgracia, también hacia la comunidad musulmana.

El escenario menos deseable para España, hablando desde el punto de vista del turismo, sería el de que grupos terroristas empiecen a atacar diferentes zonas del país, produciendo un gran descenso en el número de turistas extranjeros, y, por consecuente, en los beneficios económicos. Pero, aun así, tal y como hemos podido analizar, la recuperación sería más rápida en comparación con países como Túnez o Egipto.

7.2.3. El escenario más probable

Por último, el escenario más probable es el de que las cosas continúen como hasta ahora. Los terroristas seguirán intentando desestabilizar los países que consideran enemigos, y los países seguirán defendiéndose de estos ataques.

También se seguirá viajando. En mayor o menor medida. Pero extremando las medidas de seguridad ante posibles ataques. Y en la mayor parte de los casos, los países musulmanes se verán fuertemente afectados. Agravando la situación actual y poniendo en riesgo millones de vidas.

8. Conclusiones

Finalmente, con toda la información obtenida a través de las diferentes fuentes, podemos confirmar los resultados que se habían previsto. Y es que el terrorismo va a ser siempre uno de los mayores desafíos para la industria turística, puesto que no va cesar de la noche a la mañana. Por lo que se puede afirmar que el escenario más probable es el que se ha expuesto anteriormente, y por lo tanto, esto supondrá una carrera contrarreloj para prevenir y proteger uno de los mayores negocios del mundo. Los turistas van a verse siempre afectados por esto, tal y como los estudios y profesionales han señalado. El comportamiento del viajero siempre se verá modificado dependiendo de dónde ataquen los grupos terroristas y del número de ataques que se produzcan, tal y como está ocurriendo actualmente con los países musulmanes y europeos. Aun así, estudios como los de la WTTC, afirman que, en las destinaciones occidentales, el tiempo de recuperación tras un ataque es cada vez más corto debido a la rápida acción de las fuerzas del estado y la sensación de seguridad. Además, como Katrijn Krekels ha afirmado durante su entrevista, la gente olvida rápidamente y al final, se aprende a convivir con ello.

Otro punto a destacar es la gran diferencia que están teniendo los ataques en Europa con los ocurridos en países musulmanes. A pesar de que no deberían existir diferencias, la repercusión mundial que tienen los ataques en Europa (u otros países occidentales) son mucho mayores, y eso se ve cada día en los medios de comunicación y redes sociales. Y a pesar de ello, los países musulmanes siguen siendo los más afectados. Esto se ve en la disminución del número de turistas que acuden cada año a estos países y, por supuesto, por el número de muertes producidas debido a las guerras y ataques por parte de los grupos terroristas. En algunos casos, estos países se ven afectados por el simple hecho de ser musulmanes. Aunque no haya un peligro de ataque terrorista como en los casos de Siria, Túnez o Egipto; por lo que el motivo para no viajar ya no es solo por el miedo a verse envuelto en un ataque, sino que debajo encontramos un cierto miedo a la comunidad musulmana en general.

Ante esta incertidumbre, nos encontramos con la necesidad de un sector cada vez más profesional e implicado. Un servicio que siempre esté informado de la situación de otros países y la seguridad del propio país. Y, además, que se cuente con un personal preparado para lidiar con posibles amenazas.

En algunos casos, como el de las agencias de viajes, la información que se proporciona a los clientes deberá ser lo más actualizada posible, puesto que los viajeros llegan llenos de dudas. Y, por otra parte, el resto de profesionales (hosteleros, profesores, medios de transporte) deberán mostrar seguridad y confianza ante los tiempos que corren y no dejarse llevar por el miedo y caos que los terroristas intentan crear.

Debido a todos estos sucesos, la industria del turismo deberá adaptarse a lo que ocurre y podría ocurrir, haciendo énfasis en la seguridad de los turistas y de los propios trabajadores.

Para concluir, cabe mencionar que, en efecto, España se está viendo beneficiada de los actuales ataques terroristas y puede verse beneficiada en el futuro.

Los ataques en Túnez, Egipto, Inglaterra, Francia... todos estos ataques han hecho que millones de turistas se decanten por visitar España, ya que, hasta la fecha, se ha mantenido a salvo de los terroristas.

Mientras los países del Mediterráneo se sigan viendo afectados por el terrorismo, los turistas seguirán optando por España como destino de vacaciones, tal y como se ha podido observar. Además, estimaciones realizadas por Exceltur señalan que los problemas sufridos en estos países han supuesto un aumento en España del 49% de los turistas extranjeros recibidos desde el año 2010, lo que hace ver que se trata de un beneficio a largo plazo por parte de estos países.

Por otra parte, en lo que respecta a los países europeos, el efecto ha sido menor, debido a la magnitud de los ataques y de la rápida acción de las fuerzas de la ley. Por lo que, en un corto periodo de tiempo, el turismo volvió a la normalidad. A primera vista, esta recepción de turistas es a corto plazo, pero en este primer contacto, España tiene una gran oportunidad de convertir a estos turistas “prestados”, en turistas fieles (como algunos profesionales han mencionado). Y eso se debe a que España posee una gran variedad de tipos de turismo, y aunque mucha gente viene a España solo por el sol y la playa; existe una gran oportunidad de que quieran repetir sus vacaciones si se es capaz de mejorar las expectativas de los turistas y estos se sienten seguros. Así, estos volverán con ganas de descubrir más cosas del país y a la vez, recomendarán su visita. También es una posibilidad a largo plazo la oportunidad de atraer a las futuras generaciones de turistas, las cuales habrán visitado España siendo niños/as. Y una vez sean adultos e independientes, podrían elegir nuestro país como su siguiente destino de vacaciones si tienen buenos recuerdos de él, lo que generará beneficios en el futuro.

Por desgracia, España no está exenta de peligro. El país es uno de los objetivos de los grupos terroristas y saben que España está teniendo un beneficio turístico, por lo que el nivel de seguridad deberá seguir siendo el máximo posible.

Bibliografía

- AARAÑA, J., & LEÓN, C. (2008). "The impact of terrorism on tourism demand" en *Annals of Tourism Research*, vol. 35, Issue 2, p. 299–315. <<https://doi.org/10.1016/j.annals.2007.08.003>> [Consulta: 21 de febrero 2017]
- BBC (2015). "¿Quiénes son los extremistas de Al Shabab, el grupo que mató a 147 estudiantes en Kenia?". <http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150402_perfil_al_shabab> [Consulta: 18 de abril 2017]
- CANALIS, X. (2016). "El terrorismo modifica las pautas de viaje del 40% de los turistas" en *Hosteltur*. <https://www.hosteltur.com/117682_terrorismo-modifica-pautas-viaje-40-turistas.html> [Consulta: 19 de febrero 2017]
- ZILLMAN, C. (2015). "Terrorism's Effect on Tourism Doesn't Last Very Long" en *Fortune*. <<http://fortune.com/2015/11/30/terrorism-tourism-paris/>> [Consulta: 5 de mayo 2017]
- COMISIÓN EUROPEA. *Porcentaje de turistas en la Unión Europea que cambiaron sus planes de vacaciones a causa de los atentados terroristas en 2015, por país*. <<https://es.statista.com/estadisticas/577620/porcentaje-de-turistas-que-modificaron-sus-vacaciones-a-causa-del-terrorismo-en-la-ue>> [Consulta: 28 de abril 2017]
- EL MUNDO (2009) "La historia de ETA" en *El Mundo, especiales*. <<http://www.elmundo.es/eta/historia/index.html>> [Consulta: 17 de abril 2017]
- EXCELTUR (2017). "Balance empresarial del año 2016 y perspectivas para 2017" en *Perspectivas turísticas*. <<http://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2017/01/Informe-Perspectivas-N59-Balance-del-a%C3%B1o-2016-y-previsiones-para-2017-web.pdf>> [Consulta: 4 de abril 2017]
- EXPANSIÓN.MX (2017). "México supera a Turquía y sube al octavo lugar en el ranking mundial de turismo" en *Expansion.mx*. <http://expansion.mx/empresas/2017/04/25/mexico-supera-a-turquia-y-sube-al-octavo-lugar-en-el-ranking-mundial-del-turismo?internal_source=PLAYLIST> [Consulta: 8 de mayo 2017]
- FORWARD KEYS (2016). *Travel to Europe Stalls*. <https://forwardkeys.com/revenue-management/article/european_summer_trends.html> [Consulta: 21 de abril 2017]
- Fundéu BBVA (2011) "Islámico e islamista, diferencia" <<http://www.fundeu.es/recomendacion/islamico-e-islamista-135/>> [Consulta: 20 de junio 2017]
- GARCÍA, E. (2015). *Terrorismo y turismo*. Trabajo final de grado. Valencia: Universitat Jaume I. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/152645/TFG_2014_garciaE.pdf?sequence=1> [Consulta: 20 de abril 2017]
- GONZÁLEZ, R. (2017). "Túnez empieza a recuperar el turismo tras los atentados yihadistas" en *El País Internacional*. <http://internacional.elpais.com/internacional/2017/03/10/actualidad/1489160782_306817.html> [Consulta: 30 de marzo 2017]
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2017). "Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR). Diciembre 2016 y año 2016." en *Notas de Prensa*. <<http://www.ine.es/daco/daco42/frontur/frontur1216.pdf>> [Consulta: 4 de marzo 2017]

- IPK INTERNATIONAL (2016/17). "ITB world travel trends report", para *ITB Berlin – The World's Leading Travel Trade Show*.
<http://www.itb-berlin.de/media/itb/itb_dl_all/itb_presse_all/World_Travel_Trends_Report_2016_2017.pdf> [Consulta: 13 de junio de 2017]
- IRUJO, J.M. (2016). "España, 12 años sin atentados" en *El País Internacional*.
<http://internacional.elpais.com/internacional/2016/12/20/actualidad/1482254860_039932.html> [Consulta: 17 de abril 2017]
- LIU, A., & PRATT, S. (2017). "Tourism's vulnerability and resilience to terrorism" en *Tourism Management*, 60, 404–417.
<<http://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.01.001>> [Consulta: 19 de marzo 2017]
- MINISTERIO DEL INTERIOR, GOBIERNO DE ESPAÑA. (2017). "Nivel de alerta antirerrorista".
<<http://www.interior.gob.es/prensa/nivel-alerta-antiterrorista>> [Consulta: 20 de febrero 2017]
- MORAL, P. (2016). *Impacto del terrorismo internacional en la industria del turismo: balance y perspectivas en el Mediterráneo*. Instituto Español de Estudios Estratégicos.
<http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEEEO76-2016_Turismo_Mediterraneo_PabloMoral.pdf> [Consulta: 5 de mayo 2017]
- MORENO, G. (2016). "¿Cómo se ha dado la temporada de verano?" en *Statista*.
<<https://es.statista.com/grafico/5762/como-se-ha-dado-la-temporada-de-verano>> [Consulta: 21 de abril 2017]
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (2016). *Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2016*.
<<http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284418152>> [Consulta: 15 de marzo 2017]
- PLETERSKI, T. (2010). *Impacto del terrorismo sobre el turismo. Los efectos causados sobre la recepción de visitantes*. Trabajo Final de Grado. Gandía: Escuela Politécnica Superior de Gandía.
<<https://riunet.upv.es/handle/10251/14446>> [Consulta: 19 de febrero 2017]
- PREFERENTE.COM (2017). "American Airlines cesa operaciones desde Bruselas".
<<http://dle.rae.es/?id=Zd3L6Oc>> [Consulta: 15 de marzo 2017]
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2017). *Definición de terrorismo*
<<http://dle.rae.es/?id=Zd3L6Oc>> [Consulta: 2 de junio 2017]
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2017). "Yihadista"
<<http://dle.rae.es/?id=cC3lmu3>> [Consulta: 15 de abril 2017]
- ROMAGNOLI, M. (2016) "The Effects of Terrorism on Tourism: (Inter)relations, Motives & Risks" en *AlmaTourism*. Vol 7. Issue 5.
<<https://almatourism.unibo.it/article/view/6244/6218>> [Consulta: 29 de mayo 2017]
- RTVE (2015). "Tragedia aérea en Egipto".
<<http://www.rtve.es/noticias/20151117/rusia-confirma-avion-derribado-sinai-exploto-bomba/1255761.shtml>> [Consulta: 18 de marzo 2017]
- RTVE (2016). "El turismo en Egipto agoniza, las llegadas de turistas cayeron casi un 50% entre enero y abril de 2016".
<<http://www.rtve.es/noticias/20160608/turismo-egipto-agoniza-llegadas-turistas-cayeron-casi-50-entre-enero-abril-2016/1356521.shtml>> [Consulta: 18 de marzo 2017]
- SCHLENGER, W. et al. (2002). "Psychological Reactions to Terrorist Attacks: Findings from the National Study of Americans' Reactions to September 11" en *Journal of the American Medical Association*, Vol. 288, issue 5), p. 581 - 88.
<<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12150669>> [Consulta: 06 de abril 2017]

- SEABRA, C., ABRANTES J.L. Y KASTENHOLZ E. (2014). "The influence of terrorism risk perception on purchase involvement and safety concern of international travellers" en *Journal of Marketing Management*. Vol. 30, issue 9-10: Academy of Marketing Annual Conference 2013 - Marketing Relevance, p. 874-903.
<<http://dx.doi.org/10.1080/0267257X.2014.934904>> [Consulta: 10 de mayo 2017]
- TERUEL, A. (2016), "Los ataques terroristas lastran el turismo en Francia", en *El País*
<http://internacional.elpais.com/internacional/2016/08/11/actualidad/1470916435_623312.html> [Consulta: el 13 de marzo de 2017]
- TORTOSA, J.M. (2005). "La palabra terrorista". A través de la página *El Seminario de Investigación para la Paz*
<<http://www.seipaz.org/2005tortosa.htm>> [Consulta: 15 de marzo 2017]
- URIEL, E. et al. (2001). "Panorámica del Turismo en España" en *El sector turístico en España*, Escandell, D. y Sabater, S. Caja de Ahorros del Mediterráneo. [Consulta: 6 de junio 2017]
- VOLTES-DORTA, A., JIMÉNEZ, J. L., & SUÁREZ-ALEMÁN, A. (2016). "The Impact of ETA's Dissolution on Domestic Tourism in Spain", en *Defence and Peace Economics*, 27(6).
<<http://doi.org/10.1080/10242694.2015.1025485>> [Consulta: 19 de marzo 2017]
- WIKIPEDIA (2017). "Destinos turísticos mundiales"
<https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Destinos_tur%C3%ADsticos_mundiales>
[Consulta: 8 de mayo 2017]
- WIKIPEDIA (2017). "Euskadi Ta Askatasuna"
<https://es.wikipedia.org/wiki/Euskadi_Ta_Askatasuna> [Consulta: 18 de abril 2017]
- WTTC (2017). *Understanding the critical issues for the future of travel & tourism*.
<<https://www.wttc.org/research/other-research/identifying-the-critical-material-issues-for-travel-tourism/>> [Consulta: 7 de junio 2017]
- WTTC (2017). *Global economic impact & issues 2017*.
<<https://www.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/#undefined>> [Consulta: 7 de junio 2017]
- YÁRNOZ, C. (2016), "Francia activa la máquina de asustar turistas" en *El País*
<http://elpais.com/elpais/2016/06/03/opinion/1464967122_945897.html> [Consultada: 13 de marzo de 2017]
- YÁRNOZ, C. (2015). "Más de 120 muertos en los atentados de París" en *El País*.
<http://internacional.elpais.com/internacional/2015/11/13/actualidad/1447449607_131675.html> [Consulta: 23 de febrero de 2017]

ANEXO

Preguntas realizadas a los profesionales:

1. ¿Piensa que el terrorismo será un factor importante para los futuros viajeros?
2. ¿Cuál piensa que podría ser el peor escenario si seguimos siendo atacados por el terrorismo?
3. ¿Cree que la gente cambia su destino turístico por razones de terrorismo?
4. ¿Cuál considera que es la importancia del marketing después de un ataque terrorista?
5. ¿Cómo piensas que los medios de comunicación afectan a las destinaciones turísticas víctimas de ataques terroristas?
6. ¿Cómo se puede mejorar la imagen de un destino turístico después de haber sido atacado por el terrorismo?
7. ¿Cómo ve a España en relación con los atentados en Europa y el turismo?
8. ¿Piensa que España se puede ver beneficiada después de los recientes ataques?

Los audios con las entrevistas han sido adjuntados cuando se realizó la entrega de la memoria. Estos audios tienen una duración media de 12 minutos, dependiendo del tiempo que se dispuso para la realización de esta.