

# MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

Consecuencias del Terrorismo en el Turismo y Repercusiones  
para el Sector en las Islas Canarias

Autor D<sup>a</sup> Delioma Mendoza Negrín

Tutor: Isaías Leopoldo Naranjo Acosta

Grado en Turismo  
FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO  
Curso Académico 2015 / 2016



San Cristóbal de La Laguna a 8 de Julio de 2016

**Resumen:**

En la actualidad, el turismo es considerado por muchos países el motor principal de su economía. Sin embargo, es un sector sometido a mucha incertidumbre y que se ha visto afectado en los últimos años por numerosos ataques terroristas, dañando gravemente la percepción que tienen los visitantes de la seguridad y, por tanto, al número de llegadas de turistas en los países atacados. Los objetivos de este proyecto se centran en conocer cómo los actos terroristas afectan al turismo, así como a la economía del país, haciendo un análisis exhaustivo de los atentados más importantes de la historia, además de conocer cómo nuestro país ha servido como alternativa para los turistas que buscan cada vez más destinos seguros y estables. Esto ha hecho que España, y más en concreto Canarias, batan récords en número de llegadas de visitantes, en su mayoría provenientes de Europa.

**Palabras clave:** terrorismo, turismo, seguridad, visitantes, llegadas.

**Abstract:**

Nowadays, tourism is considered by many countries the main engine of their economy. However, it's a sector subject to plenty of uncertainty and it has been affected in recent years by numerous terrorist attacks, damaging seriously the perception of visitors of concerning security and therefore the number of tourist arrivals in the countries which have been attacked. The objectives of this project are focused on knowing how terrorist actions are affecting tourism and the economy of the country, making a comprehensive analysis of the major attacks in history, also knowing how our country has served as an alternative to the tourists who are demanding increasingly safe and stable destinations. This has made Spain, and more specifically the Canary Islands, beat records in the number of visitor arrivals, mostly from Europe.

**Keywords:** terrorism, tourism, safety, visitors, arrivals.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS:

<b>1. Introducción</b>	.....	Pág 3
1.1 Metodología	.....	Pág 3
1.2 Contextualización histórica	.....	Pág 3
<b>2. Antecedentes históricos del terrorismo</b>	.....	Pág 5
<b>3. Antecedentes históricos en España</b>	.....	Pág 6
<b>4. atentados más importantes y consecuencias</b>	.....	Pág 8
4.1 Atentados en Nueva York (11-S)	.....	Pág 8
4.1.1 Consecuencias	.....	Pág 9
4.1.2 ¿Cómo afectaron los atentados a las actividades turísticas?	.....	Pág 10
4.1.3 Transporte aéreo	.....	Pág 11
4.2 Atentados en Madrid (11-M) y Londres (7-J)	.....	Pág 12
4.3 Atentados en París (13-N)	.....	Pág 14
4.3.1 Consecuencias en las actividades turísticas	.....	Pág 14
4.4 Bruselas	.....	Pág 16
4.4.1 Consecuencias en las actividades turísticas	.....	Pág 16
<b>5 Destinos turísticos en conflicto</b>	.....	Pág 17
<b>6 España como alternativa turística</b>	.....	Pág 19
<b>7 Canarias</b>	.....	Pág 20
<b>8 Conclusiones</b>	.....	Pág 23
<b>9 Bibliografía</b>	.....	Pág 24

## 1. INTRODUCCIÓN:

### 1.1. METODOLOGÍA

La metodología que se ha usado para la realización de este proyecto, ha sido la revisión de las noticias de prensa, así como la consulta de monografías, haciendo un análisis del impacto económico que han producido los ataques terroristas en diferentes destinos turísticos.

### 1.2. CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICA

El turismo es una actividad sometida a mucha incertidumbre. Además del marco político y económico, un factor relevante es la seguridad o, más bien, la percepción de seguridad que el visitante tenga de un destino dado y ahí podemos señalar aspectos tales como: brotes de enfermedades, crisis económicas, fenómenos medioambientales, crisis políticas o terrorismo, entre otros.

En turismo existe una gran sensibilidad al clima y a los impactos de las catástrofes naturales, afectando en primer lugar al espacio geográfico y teniendo efectos sociales, económicos y ambientales.

Los desastres naturales (terremotos, huracanes, tsunamis, erupciones volcánicas,...), no entienden de vacaciones y cuando suceden en destinos cuyo principal motor económico es el turismo, producen graves consecuencias en los mismos.

Cuando ocurre un desastre de mucha magnitud, el destino suele perder miles de visitantes al día, y con ello los ingresos provenientes de las actividades turísticas.

Es importante concretar que este efecto es a corto plazo, es decir, cuando sucede la catástrofe, se da un clima de terror por si sucede de nuevo, pero a medio y largo plazo, tras superar el impacto inicial, acaba teniendo un efecto "reactivador sobre el turismo de la zona", ya que aumenta el interés de los turistas por conocer la zona afectada.

Así, en el caso del terremoto que sacudió Japón en 2011, y según fuentes del "El tiempo de hoy", las búsquedas de vuelos a este destino cayeron en picado después del seísmo, ya que provocó la muerte de 18.000 personas, y el accidente nuclear en la central de Fukushima provocó una seria alarma en una amplia zona del país. Además añade que en ese mes sólo 352.800 extranjeros visitaron Japón, un 50'3% menos que en el mismo mes del año anterior, según cifras de la Oficina Nacional de Turismo de Japón. No obstante, años más tarde la búsqueda de viajes se ha reactivado llegando a niveles muy superiores al de antes del desastre.<sup>1</sup>

Según Skyscanner, en el tsunami de Tailandia de 2004 en el que murieron 5.000 personas (la mitad turistas), las reservas ese mismo año aumentaron un 22%, y en la actualidad, el número de visitas a ese país es de unos 20 millones aproximadamente, dos veces más que antes de la catástrofe.

Eliana Gómez, representante de Skyscanner<sup>2</sup> para el mercado español afirma que: *“la aparición de imágenes de un determinado destino, aunque sea por motivos trágicos, ayuda a situarlo en el mapa y despierta el interés, ya que se confía en que una vez pasado de desastre no hay probabilidad de que otro vuelva a suceder y ello anima a visitarlo”*. Además, concluye señalando: *“a estos turistas se les suman los que se mueven por la curiosidad de ver el desastre o lo dónde sucedió”*.

Pero el caso del terrorismo es claramente distinto:

El terrorismo no es algo nuevo, sin duda, pues ya cabe hablar de actos terroristas desde el último cuarto del siglo XIX, pero en los últimos años se ha radicalizado y transformado en uno de los peores temores de la sociedad actual. Nadie está a salvo de los actos terroristas, y esto ha provocado una oleada de inseguridad y miedo en todo el mundo, afectando de manera apreciable a la actividad turística.

La OTAN define el terrorismo como *«el uso ilegal o amenaza de uso de la fuerza o violencia contra personas o propiedades en un intento de coaccionar o intimidar a los gobiernos o sociedades para lograr fines políticos, religiosos o ideológicos»*.

Hoy día, al contrario que en décadas pasadas, en las que el terrorismo tenía vinculación con movimientos independentistas o de “liberación nacional” y con guerrillas revolucionarias, relacionamos este fenómeno con los países de Oriente Próximo, tanto por la comisión de atentados islamistas en esos países como

---

<sup>1</sup> El caso actual de Japón es interesante de estudiar, dado que se ha logrado recuperar en un tiempo récord y está, como se ha señalado, en cifras históricas de afluencia turística. En ello ha influido de modo notable la política económica del Primer Ministro Shinzo Abe, con una depreciación notable del yen frente a otras divisas y el hecho de que el Banco Central de Japón esté comprando la deuda de los bancos nipones, es decir, se está produciendo una intervención gubernamental muy intensa. Además, se ha optado por eliminar o reducir significativamente el precio de toda una serie de bienes de consumo, creando así una especie de “tax-free área”, para favorecer las compras de los turistas, en especial de la zona del sudeste asiático y China, que están acudiendo en masa y están gastando importantes cantidades de dinero en el país. Que tal política económica pueda ser sostenible a medio y largo plazo está aún por verse, pero es indudable que en la actualidad está dando grandes resultados para el turismo japonés.

Tal y como se verá en el presente TFG, hay diferencias notables en los efectos del terrorismo según sea el país o ciudad atacada y cabe decir que otro tanto ocurre con los desastres naturales: es evidente que la recuperación de Irán tras el terremoto que acabó con Bam, ciudad Patrimonio de la Humanidad, no tiene nada que ver con el caso de Japón. Tales diferencias se salen del marco de este TFG pero sin duda podrían, y deberían, ser materia de estudio.

<sup>2</sup> Eliana Gómez representante de Skyscanner para el mercado español ([www.eltiempodehoy.com](http://www.eltiempodehoy.com))

por su relación con los mayores atentados provocados en occidente (atentados en Nueva York, Londres, París, Bruselas...).

Su efecto en el turismo se puede apreciar con claridad en el siguiente gráfico, en el que se menciona el terrorismo como la razón más importante para cancelar viajes:



Fuente: encuesta online CMO Council, GeoBranding Center y AIG Travel

Las motivaciones que llevan a ejecutar los actos terroristas tienen como único objetivo causar el mayor daño posible, de manera que se debiliten las bases económicas, sociales, culturales y políticas del país, afectando a dicho país no sólo a corto, sino a largo plazo, como puede ser el caso de las consecuencias en la actividad turística.

Pero la pregunta más importante que debemos hacernos es: ¿por qué los terroristas eligen como blanco principal a los turistas?

## 2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TERRORISMO CONECTADOS CON EL TURISMO:

Entre los años 70 y 80, ya hubo casos de países afectados por el terrorismo, como fue Turquía donde hubo numerosos ataques por parte de las fuerzas armenias ASALA (Armenian Secret Army for the Liberation of Armenia) y los JCAG (Justice Commandos Against Armenian Genocide). Lo que comenzó por el asesinato de dos diplomáticos turcos, acabó con el homicidio de 71 inocentes y más de 500 personas heridas alrededor del mundo. Junto con el terrorismo vinculado a la minoría Armenia, sin duda los casos más serios de terrorismo acaecidos en Turquía entre finales del siglo pasado y el presente siglo tienen que ver con la minoría kurda, que quiere independizarse y que tiene como uno de sus representantes principales al PKK, siglas del Partido de los Trabajadores del Kurdistan, si bien han ido surgiendo cada vez más grupos vinculados también al islamismo

Algo más tarde, ya en la década de los 90 del siglo pasado, hay que mencionar el caso de **Egipto**, considerado el país con mayor número de atentados contra intereses turísticos de la historia. En este caso, se trata de terrorismo islamista vinculado a los Hermanos Musulmanes y grupos afines. Los atentados con turistas como víctimas se inician en 1992, si bien el caso sin duda más grave acaeció el 17 de Noviembre de 1997, cuando sesenta y siete personas (57 de ellas turistas), fueron asesinadas a manos del grupo terrorista Gamaa Islamiya, en lo que se conoció posteriormente como la masacre de Luxor.

Sucedió en Deir el-Bahari (Luxor), una de las ciudades con mayor atracción turística de Egipto, situada cerca del río Nilo y famosa por ser una zona con un valor arqueológico incalculable y sobre todo por su templo funerario de Hatshepsut.

El ataque comenzó poco antes de las nueve de la mañana, cuando el lugar comenzó a llenarse de visitantes y unos civiles disfrazados con uniforme de policía; comenzaron a atacar durante 45 minutos con armas automáticas y bombas de fabricación casera.

Cuando parecía que todo había terminado, los terroristas comenzaron a rematar a los heridos con armas blancas y, tras esto, intentaron huir en uno de los autobuses de turistas, pero la huida duró pocos minutos, ya que en el siguiente templo, el de Maharib, la policía los detuvo a tiros.

El objetivo de los terroristas era devastar la economía de Egipto y provocar que los ciudadanos egipcios se levantaran en contra del gobierno, pero sólo provocaron el efecto contrario: una fuerte crisis dentro de su mismo grupo y que la opinión pública se pusiera en su contra.

Sumando a estas víctimas, el número de turistas extranjeros asesinados a manos de fuerzas terroristas en Egipto en los cinco años previos ya rondaba el centenar, lo que obligó al ministro de turismo de entonces, Mamdouh al Beltagi, a asistir a varias jornadas internacionales sobre turismo y seguridad, para limpiar la mala imagen de Egipto como destino turístico, dañada por los atentados terroristas desde el año 1990 hasta el año 1997.

Más tarde, el 7 de Octubre de 2004, tuvo lugar un atentado con coche bomba contra el hotel Hilton de Egipto, donde murieron 38 personas, en su mayoría israelíes. Otros tres atentados más en el año 2005, todos ellos realizados en lugares de ocio turístico, provocaron que Egipto se considerara uno de los países con mayor índice de inseguridad del mundo, haciendo que el turismo decreciera, por lo que el gobierno tuvo que tomar algunas medidas de promoción para volver a hacer crecer la llegada de visitantes.

### **3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS EN ESPAÑA:**

La historia del terrorismo en España se ha caracterizado sobre todo por los actos cometidos por la banda terrorista ETA.

ETA (Euskadi Ta Askatasuna, en español, Euskadi y Libertad), es una organización terrorista, auto declarada independentista, nacionalista vasca y marxista-leninista, con cuatro pilares básicos: la defensa del euskera, el etnicismo, el antiespañolismo y la independencia de los territorios pertenecientes a lo que ellos llaman Euskadi (Álava, Vizcaya, Guipúzcoa, Navarra, Lapurdi, Baja Navarra y Zuberoa).

Fue fundada el 31 de Julio de 1959 en Bilbao en plena dictadura franquista, por un grupo de estudiantes radicales expulsados del PNV.

En 1964 el grupo terrorista se empieza a plantear la lucha armada, y un año después se convierte en un frente militar, cometiendo su primer asesinato en 1968, cuando dos etarras asesinaron a un guardia civil, José Ángel Pardines Arcay y dos días después al comisario Melitón Manzanas, considerándolo el primer atentado planeado y ejecutado por ETA<sup>3</sup>.

El primer ataque de la banda de gran impacto se produjo el 20 de diciembre de 1973, cuando el almirante Luis Carrero Blanco, primer Presidente del Gobierno con Franco, fue asesinado en un dramático atentado. El segundo ataque ocurrió el 13 de septiembre de 1974, cuando ETA realizó su primer atentado indiscriminado, dejando 13 muertos y 84 heridos. Otros crímenes de la banda fueron muy conocidos, como el atentado al supermercado HIPERCOR, situado en Barcelona, el 18 de Junio de 1987, que consistió en la explosión de una bomba dentro del centro comercial, dónde murieron 21 personas y otras 45 resultaron heridas.

Con la llegada de la democracia a España, la banda terrorista siguió aumentando el temor en la sociedad española con secuestros y asesinatos y fue creciendo sumando militantes a sus filas, hasta que se firmó lo que algunos llaman un “acuerdo de paz”, mediante un diálogo entre el gobierno español y ETA, por el que se acordó el “alto el fuego permanente”<sup>4</sup>.

En el año 2001, la Viceconsejería de Turismo del País Vasco, atribuyó el descenso del turismo a “la escalada terrorista protagonizada por ETA. El número de viajeros que llegaron a Euskadi sufrió un retroceso, en su mayoría de entre los que llegaban de otras comunidades españolas. La Viceconsejera en ese momento, Koro Garmendia, indicó que *“es evidente que la influencia del terrorismo ha tenido que ver en el descenso que se da a partir de julio y que afecta, sobre todo, a zonas de ocio”*.

---

<sup>3</sup> No obstante, en los últimos años algunos defienden que en realidad el primer atentado se produjo unos años antes, en abril de 1961, cuando una bomba incendiaria acabó con la vida de una niña de 22 meses, M<sup>a</sup> Begoña Urroz Ibarrola, en la estación de Amara, en San Sebastián. Dado que ETA nunca reivindicó ese ataque y que nunca hubo juicio formal para dirimir culpabilidades, los asesinatos de Pardines y Manzanas se siguen considerando oficialmente los primeros muertos de ETA.

<sup>4</sup> ETA y el llamado entorno abertzale han tratado desde hace años resaltar supuestas concomitancias con el caso del IRA y la relación entre la República de Irlanda y el Ulster y el Reino Unido proceso que sí que culminó en un acuerdo de paz formal entre el IRA, a través de su brazo político, el Sinn Fein, y el gobierno británico, en el llamado acuerdo del Viernes Santo (Good Friday Agreement) de 1998. Por el contrario, entre ETA y el Gobierno de España nunca ha habido un acuerdo de paz formal, aunque sí conversaciones más o menos oficiosas que llevaron a ese alto el fuego permanente pero que no ha hecho que ETA entregue las armas ni se disuelva de forma efectiva como organización terrorista. En cualquier caso, hoy día se entiende como una posibilidad remota el hecho de que ETA vuelva a la actividad armada.



El 30 de Diciembre de 2006 la banda terrorista, acabó con el pacto de alto el fuego, cuando cometió un atentado en el aparcamiento de la terminal T-4 del aeropuerto de Barajas (Madrid), provocado por la explosión de una furgoneta bomba y causando la muerte de dos personas de nacionalidad ecuatoriana y una veintena de heridos, además de numerosos destrozos en la infraestructura del aeropuerto, y el retraso y cancelación de muchos vuelos.

En el año 2009, ETA cometió un atentado en la localidad turística de Palma Nova, en Mallorca (Islas Baleares), utilizando para ello una bomba lapa situada en un coche de la guardia civil, que provocó la muerte de dos agentes. El ministro del interior de entonces, Joan Mesquida, aseguró que “el impacto de los atentados sobre el turismo fue muy limitado”, añadiendo que “hace 30 años que ETA intenta afectar al turismo de España y el turismo cada vez es más fuerte”.

El 20 de octubre de 2011, la banda terrorista anuncia el “cese definitivo” de la violencia terrorista. Con ello, ETA pone fin a 43 años de terrorismo, dejando atrás 829 víctimas mortales, por medio de un comunicado escrito y en vídeo, donde solicitan un “diálogo directo” para resolver las “consecuencias del conflicto”, lo que significa la situación de presos etarras y superar “la confrontación armada”.

Tras más de dos años sin que ETA atentara en España, ello supuso que el País Vasco volviera a considerarse como destino turístico, y experimentara un crecimiento en el número de llegadas, por lo que se hizo evidente el freno que ha supuesto el terrorismo para Euskadi.

#### **4. ATENTADOS MÁS IMPORTANTES Y SUS CONSECUENCIAS:**

##### **4.1 NUEVA YORK (11 DE SEPTIEMBRE)**

El 11 de septiembre de 2001 tuvo lugar en Manhattan, Nueva York, EEUU, el peor ataque terrorista en la historia de la humanidad.

El ataque consistió en el secuestro de cuatro aviones de 205 pasajeros adultos y 15 niños, cuya intención era colisionar dos de ellos contra el World Trade Center, otro contra el Pentágono, y el último sobre el Capitolio de los Estados Unidos de América. Estos atentados fueron el precedente de la guerra de Afganistán<sup>5</sup>.

El ataque terrorista fue perpetrado por la organización paramilitar y yihadista Al Qaeda, concretamente por diecinueve de sus componentes, divididos en grupos de cuatro, cada uno con un piloto que se encargaría de pilotar el avión, una vez que se hubieran hecho con el avión.

---

<sup>5</sup> Con intervención de los EEUU, se entiende, pues ya la URSS había estado en guerra en ese país a lo largo de casi toda la década de los 80.

El primer avión colisionó a las 8:46 de la mañana contra la torre Norte, y poco después otro se estrellaría contra la Sur, provocando que poco después ambos edificios colapsaran, derrumbándose a las 10:00 la torre Sur y a las 10:28 la Norte.

Más tarde otro avión colisionó contra la fachada del Pentágono, en Virginia, y el cuarto avión tenía como objetivo el Capitolio de los Estados Unidos, pero no alcanzó ningún objetivo, estrellándose en campo abierto, cerca de Shanksville, Pensilvania, a consecuencia del enfrentamiento de los pasajeros con los terroristas.

El atentado terrorista finalizó con la muerte de 2992 personas (incluyendo 246 muertos en los aviones y cerca de 400 entre la policía y fuerzas de rescate), más de 6000 heridos y 24 desaparecidos. Las consecuencias fueron tan devastadoras, que sólo se recuperaron 300 cadáveres.

Las imágenes en directo de los actos dieron la vuelta al mundo, que vieron cómo una ciudad se desvanecía por el miedo y la vulnerabilidad.

Los ataques marcaron un antes y un después en la historia de la humanidad, ya que fue el peor ataque terrorista de los Estados Unidos de América en toda su historia.

#### **4.1.1 Consecuencias**

Tras los atentados, la población se sumió en un estado de miedo y horror; miedo a volar, a practicar actividades de ocio e incluso a los edificios altos. Esto tuvo gravísimas consecuencias no sólo en Estados Unidos, si no en el resto del mundo:

En primer lugar, los atentados del 11 de Septiembre, fueron el desencadenante para la posterior guerra de Irak, que duraría unos 8 años, al tiempo que el gobierno americano realizó varias incursiones en Afganistán. En Irak, acabó con el régimen de Sadam Hussein, que se convirtió en el blanco número 1 de los Estados Unidos y donde la guerra se cobró la vida de cientos de miles de vidas de ambos bandos.

Además sirvió como precedente para la creación de la banda terrorista conocida como ISIS, cuya objetivo no sólo son los Estados Unidos, si no que en todos los países predomine la religión musulmana, y que se viva bajo sus normas.

Por otro lado EEUU aumentó el presupuesto destinado a la seguridad en unos 50.000 millones de dólares. Además, el gobierno americano de entonces, liderados por George W. Bush, inició numerosos programas de seguridad preventiva.

También ocasionó numerosos problemas económicos. De hecho, muchos expertos denominan el 11 de Septiembre como el “catalizador” de la crisis económica posterior. El experto en economía Jordi Escuer afirmó que “La situación económica mundial estaba convulsionada pero el terrorismo, desató olas de miedo, especialmente en las bolsas. Eso generó grietas que finalmente derivaron en la hecatombe

económica del 2008". Además explicó que "al romperse esa invulnerabilidad al ser atacados en su propio suelo, queda la sensación de que se es frágil y de que cualquier oportunidad algo similar puede volverse a presentar".

#### 4.1.2 Repercusiones del 11-S sobre las actividades turísticas

El temor de los atentados generó una crisis mundial en el sector turístico, y una reducción drástica de la demanda de servicios aéreos.

La OMT asegura que en el periodo de 1950 a 2000 sólo hay registrado un decrecimiento del turismo internacional, que supuso un -0.4%, y sucedió en 1982. Durante este año se produjo, por un lado, un ambiente económico desfavorable y, por otro, una restricción para viajar a Europa Central y Oriental debido a la declaración del estado de sitio de Polonia. Estaríamos, pues, ante un impacto en el turismo netamente inferior al causado en estos últimos años a causa del terrorismo.

Primero, y como bien recoge el libro "*La crisis del 11 de Septiembre: qué pasará*" del autor, Ángel Luis López Roa<sup>6</sup>, hay varios efectos que se han producido a corto plazo, y que se mantendrán a medio plazo, resumidos en los cinco siguientes:

1. Reducción inmediata del gasto en actividades de esparcimiento o efecto Bin Laden:

Durante la tercera y cuarta semana del mes de septiembre las consecuencias de los ataques a las Torres Gemelas y al Pentágono provocaron que el terror dominara la vida cotidiana de los americanos: hoteles desiertos, aviones que no volaban (y cuando lo hacían lo hacían casi vacíos), y los lugares de ocio eran en su mayoría evitados por los ciudadanos. Este miedo fue contagiado al mundo entero, que limitaban el número de actividades y llevó al desplome radical de las reservas de vuelos. Como consecuencia la población consumía menos productos turísticos.

2. Difusión y amplificación generalizada de las repercusiones de los atentados o efecto CNN (Casares, 2000).

La influencia de los medios de comunicación sobre las decisiones tomadas por los consumidores es verídica, y por ello se ha demostrado que la información que se aporte a los individuos tiene un importante valor psicológico para los comportamientos humanos.

No hay que olvidar que muchos países viven casi exclusivamente de las actividades turísticas, y que la difusión de las imágenes del 11-S, ha amenazado seriamente a la industria, como es el caso de América Latina o México, cuyo turismo depende del estadounidense y que por ello se encontraron durante años con niveles mínimos de ocupación y el retraimiento de la demanda.

---

<sup>6</sup> "La crisis del 11 de Septiembre: ¿qué pasará?", de Ángel Luis López Roa.

3. Transmisión directa de las consecuencias negativas a todos los negocios del sector turístico o efecto dominó.

A partir de los atentados de Estados Unidos, todos los componentes del sector turístico como agentes de viaje, turoperadores, aerolíneas, hoteles, etc., se han visto afectados por la situación de inseguridad que existe. La reducción de la demanda ha tenido efectos igualmente directos sobre el conjunto de negocios del sector: desaparición de empresas, despidos...

4. Incertidumbre financiera sobre los valores de tiempo libre o efecto Wall Street.

Tras los ataques, los mayores efectos negativos recayeron sobre las actividades relacionadas con el ocio, los inversores comenzaron a vender sus acciones en empresas dedicadas a las actividades de tiempo libre.

5. Búsqueda de destinos seguros para actividades turísticas o efecto desplazamiento

Los turistas comienzan a buscar destinos seguros y estables para el desempeño de sus vacaciones, dejando a un lado los destinos en conflicto, que comienzan a perder turistas considerablemente.

#### 4.1.3 ¿Cómo afectaron los atentados al transporte aéreo?

El impacto que tuvieron los atentados fue tal, que varios días después de producirse estos, seguían interrumpidos todos los vuelos en EEUU.

Tras los ataques a las Torres Gemelas, han habido varios intentos frustrados de atentados terroristas que se han podido evitar gracias al aumento de los controles aeroportuarios tras el 11-S, ya que considerando que las "armas" utilizadas fueron aviones, las medidas de seguridad aumentaron, no solo en Estados Unidos, sino también en el resto del mundo.

La Administración Federal Estadounidense (FAA, siglas en inglés), impuso nuevas reglas, mucho más estrictas<sup>7</sup>, que más tarde fueron imponiendo el resto de países. Estas medidas han afectado a los usuarios, que tardan mucho más en realizar el embarque, ya que ahora los pasajeros tienen que pasar por muchos requisitos: un control más exhaustivo de los pasajeros previo al abordaje, control de líquidos, separar el ordenador para pasarlo por rayos X, si es necesario pasar por escáneres corporales, quitarse los objetos metálicos, etc. Además, han aumentado las medidas dentro del avión, como puertas blindadas del piloto, que ahora están totalmente cerradas.

---

<sup>7</sup> Conviene recordar que tras la exhaustiva investigación que llevaron a cabo las autoridades estadounidenses a consecuencia de los atentados, uno de los puntos clave de crítica, además de la falta de comunicación y colaboración entre agencias gubernamentales y fuerzas de seguridad, fueron las graves deficiencias observadas en la seguridad aeroportuaria.

El evidente miedo a volar provocó un fuerte descenso en la demanda de servicios aéreos creando una crisis aérea que afectó en mayor medida a Estados Unidos y Europa, ya que la aviación es el principal medio de transporte, y se llegó incluso a la necesidad de rescatar varias empresas de la quiebra.

Según la Air Transport Association (ATA), el tráfico descendió un 29.7% en septiembre de 2001 comparado con septiembre de 2000 y en octubre decreció un 21.1% en el tráfico doméstico de EEUU y el 37.3% en el tráfico internacional. Además afirman que EEUU llegó a perder 340 millones de dólares por día tras el 11 de septiembre, con un descenso del nivel de ocupación de entre el 18% y el 20%. Por otro lado en 2002 según el informe anual de la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA), las pérdidas diarias de las líneas aéreas europeas que cubrían rutas con Norteamérica fueron de 36 millones de dólares.



Millones de pasajeros que volaron en Estados Unidos ( Bureau of Transportation Statistics)

#### 4.2. MADRID (11-M) y LONDRES (7-J)

El 11 de marzo de 2004, se produjeron una serie de ataques terroristas en la ciudad de Madrid (España), en la principal estación de trenes de la ciudad, Atocha.

El atentado comenzó a las 7:37 de la mañana, cuando una bomba dentro de una mochila explotó en uno de los trenes de la red de cercanías en la estación y, más tarde, se produjeron dos explosiones más en el mismo tren, mientras el caos y el pánico comenzaban a adueñarse de los usuarios que se encontraban allí, que empezaron a invadir los andenes y las vías huyendo del peligro.

Minutos después otras dos bombas explotaron en la estación de El Pozo y otra en Santa Eugenia y más tarde, otras cuatro destrozaron otro tren a 500 metros de Atocha. Además, otros tres artefactos fueron colocados como trampa para los artificieros, pero fueron localizados y explosionados de forma controlada.

En total, 10 bombas describen el mayor atentado terrorista en la historia de España, provocando un total de 191 muertos y más de 1.500 heridos.

La ciudad comienza a movilizar todos sus equipos de emergencia, y se suspenden todas las líneas con origen o destino a Madrid, se cierran varias líneas de metro y los accesos y salidas de la ciudad se colapsan durante horas.

En un primer momento, el Ministro del Interior de entonces, Ángel Acebes, atribuyó la autoría de la matanza a la banda terrorista ETA, pero horas más tarde, esa idea fue perdiendo fuerza y se empezó a abrir la posibilidad de que otro grupo terrorista fuera el artífice de la masacre, ya que se descubrió en una furgoneta en Alcalá de Henares, y una cinta con varios versículos del Corán.

Hubo 24 condenados por la masacre, del los que sólo 1 sigue en prisión, Jamal Zougam, que tiene una condena de 42.922 años, como único autor material de los atentados. Algunos diarios, en especial El Mundo, han sembrado estos años dudas acerca de su culpabilidad en los atentados, ya que algunos testigos han sido acusados de falso testimonio.

Las consecuencias más notables de los atentados fueron el cambio de rumbo de los resultados de las elecciones electorales, ya que en el momento del suceso, el país estaba en plena campaña. En un primer momento, se creía que iba a ganar el actual presidente y líder del PP, Mariano Rajoy Brey, sucesor de José M<sup>a</sup> Aznar López, pero la implicación del gobierno del PP con la guerra de Irak y la forma que tuvo el gobierno de informar de los sucesos provocaron que ganara José Luis Rodríguez Zapatero, entonces líder del PSOE.

Los ataques perpetrados en Londres sucedieron el 7 de Julio de 2005.

El suceso comenzó a las 8:50 de la mañana cuando tres bombas explotaron con un intervalo de 50 segundos entre una y la siguiente, dentro de tres vagones del metro de Londres. Más tarde, a las 9:47, una cuarta bomba explotó en un autobús en la plaza Tavistock.

Estas explosiones provocaron la muerte de 56 personas, incluyendo los cuatro terroristas, y aproximadamente 700 personas más resultaron heridas. Se dice que fue el atentado más importante en el Reino Unido desde el de Lockerbie (Escocia), cuando un grupo terrorista organizado y financiado por Libia hizo explotar en pleno vuelo un Boeing 747-121 de la compañía PanAm, con el resultado de 270 personas muertas entre pasajeros y personas muertas en tierra.. Además, el atentado del 7 de julio ocasionó la paralización durante horas el sistema de transporte público de Londres y una gran interrupción del transporte de la ciudad y la infraestructura de comunicaciones.

El momento elegido fue perfecto: en ese momento se celebraba la Cumbre del G8 en Gleenagles, Escocia, coincidiendo además con la concesión de los Juegos Olímpicos de 2012 a Londres la noche anterior.

Ambos ataques terroristas fueron muy similares en el modus operandi, pero a diferencia de los atentados del Madrid, los atentados de Londres no buscaban un cambio en las elecciones, ya que Blair acababa de ganarlas, si no que pretendían mandar un mensaje a Occidente y a los Estados del G8, proclamando así que ningún aliado de los Estados Unidos está a salvo de la amenaza terrorista.

Tras ambos atentados, ha quedado patente la necesidad de colaboración y cooperación entre los diferentes países para evitar futuros ataques y prevenir la amenaza terrorista.

Es importante añadir que después de los atentados, no se han hecho investigaciones ni estudios en profundidad de las consecuencias económicas de los ataques en comparación con los realizados tras el 11 de Septiembre.

### **4.3 PARÍS (13-N)**

La ciudad de París sufrió el 13 de noviembre de 2015 varios ataques provocados por terroristas suicidas en los que murieron más de 130 personas y otras 415 resultaron heridas.

El suceso comenzó pasadas las 21:20 horas, cuando uno de los terroristas se inmoló, cerca del Estadio de Saint Denis, pues su objetivo y el de dos personas más era entrar en el estadio, pero al no conseguir acceder, decidió explotar su chaleco y poco después le siguieron los otros dos terroristas.

Más tarde, otro hombre armado comienza a disparar en los restaurantes “Le Carrillon” y “Le Petit Cambodge”, mientras otros dos hombres abrieron fuego en la terraza del café “La Belle Équipe”. También se produjo un pequeño tiroteo en el mercado mayorista de Les Halles.

Poco después, actuaron en su principal objetivo: la sala de conciertos Bataclan. En ese momento, actuaba el grupo estadounidense *Eagles of Death Metal* cuando un grupo de tres terroristas comenzó a abrir fuego contra los asistentes. Los atacantes permanecieron allí durante horas, reteniendo a más de cien personas en su interior, hasta que las fuerzas de seguridad entraron. Fue cuando los terroristas activaron sus cinturones explosivos. Murieron 89 personas.

El presidente de Francia, François Hollande, declaró el estado de emergencia, y pidió a los habitantes de la capital gala que no salieran de sus casas si no era necesario hasta nuevo aviso. Se ordenaron controles en las fronteras y anunciaron el despliegue de 1.500 militares. Además se comenzó una operación militar, paralizando numerosos atentados que estaban a punto de realizarse.

El ataque se consideró el peor de la historia de Francia y los segundos en Europa, después del 11 de marzo de 2004 en Madrid.

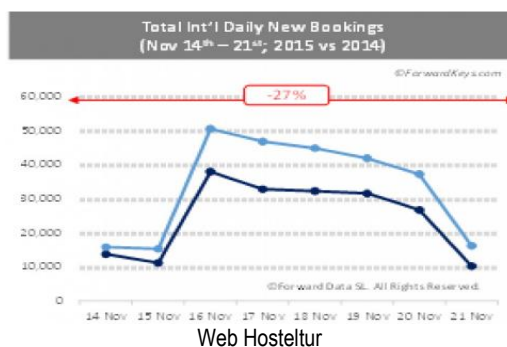
#### **4.3.1 Consecuencias para el turismo**

A nivel económico, los principales afectados de los ataques de París son la hostelería, el turismo y los eventos. El sentimiento de desconfianza temporal juega un papel fundamental y esto repercute en la bajada de visitantes a la ciudad, igual que sucedió tras los ataques al semanario Charlie Hebdo.

Según un estudio de mercado realizado por ForwardKeys, tras los atentados todas las reservas con destino a París mostraron una caída interanual del 27%. Las “reservas netas” descendieron un 101% una

semana después, respecto a las mismas fechas de ese periodo del año anterior. España, China, Italia y Brasil fueron los países donde más cayeron las reservas tras los atentados.

En el siguiente gráfico se muestra la caída en 2015 de un 27% de las reservas a París con respecto al mismo periodo del año anterior:



También se produjo un descenso de hasta un 50% en la clientela de restaurantes y un 22% en la ocupación hotelera de la ciudad parisina, teniendo en cuenta que los atentados se produjeron en restaurantes, bares y cafés.

Los alojamientos de alta gama fueron los más perjudicados con un decaimiento del 50%, ya que el 80% de su clientela la conforman turistas.

Las repercusiones dependen del origen de los visitantes, siendo los japoneses quienes han hecho más cancelaciones. Algunas plataformas como Booking.com decidieron no facturar las comisiones por cancelación o no presentación de los clientes.

La plataforma web Hosteltur, en un análisis publicado por Xavier Canalis<sup>8</sup>, expone que los atentados de París, podrán tener tres consecuencias para el turismo:

1. Nuevas rutinas y protocolos de seguridad en todo el sector: toda la industria turística tendrá que acostumbrarse a nuevas rutinas y protocolos de seguridad para prevenir la amenaza.
2. Demanda cada vez más sensibilizada: los ciudadanos están asumiendo que cuando viajan a sitios muy concurridos son un objetivo fácil para los terroristas. Esto puede provocar que los turistas vean las grandes ciudades como potencialmente peligrosas y que por lo tanto empiecen a evitarlas. Sería positivo que la industria turística y fuerzas de seguridad mantuvieran reuniones periódicas para establecer mejores medidas de prevención de la amenaza terrorista.
3. La gestión de crisis y emergencias, fundamental: todos los destinos turísticos europeos van a tener que revisar de manera urgente sus planes para la gestión de crisis y emergencias, ya que en el caso de que suceda un atentado, las primeras 48 horas son claves. Lo que suceda en ese plazo, como por ejemplo el modo de atención a las víctimas, repatriación de turistas, acceso e

<sup>8</sup> Xavier Canalis, análisis para la web HOSTELTUR el 16 de Noviembre del 2015



información a los medios de comunicación, entre otros, marcará la reputación de esos destinos y será clave para las posteriores campañas de promoción.

#### 4.4 BRUSELAS (22-M)

Los últimos ataques terroristas que han tenido lugar en Europa se produjeron en la ciudad de Bruselas, Bélgica el 22 de marzo de 2016.

El suceso ocurrió una semana después de que las autoridades belgas detuvieran al principal sospechoso de los atentados de París, Salah Abdeslam en Molenbeek, Bruselas.

El ataque comenzó cerca de las 8 de la mañana cuando se produjeron dos explosiones en una de las terminales del aeropuerto Zaventem de Bruselas, provocando al menos 14 muertos y decenas de heridos y daños de consideración en el propio edificio. El ataque fue cometido por un atacante suicida.

Más tarde, ese mismo día, se produjo otra explosión en un vagón del metro en la estación de metro de Maelbeek, provocando la muerte de 20 personas, ya que el hecho fue cometido en la hora de mayor afluencia de pasajeros. La estación de metro se encontraba a un paso de instituciones europeas, como el Parlamento.

El doble atentado reivindicado por el Estado Islámico (ISIS), dejó al menos 30 muertos y más de 230 heridos.

##### 4.4.1 Consecuencias para el turismo

El hecho de que los atentados fueran cometidos en el aeropuerto y en el metro de la ciudad provocó un duro golpe a la industria de transportes.

Además, según fuentes de Hosteltur, la noche previa a los ataques los índices de ocupación en los hoteles de Bruselas se encontraba en torno al 82%, y unos días después cayeron al 25%. Por otro lado, los efectos de los atentados afectaron a otras ciudades europeas como Londres o París.

El Aeropuerto de Bruselas Zaventem perdió entre 80 y 90 millones de euros tras los atentados terroristas, según estimaciones de su empresa gestora. Se registró una fuerte caída de tráfico, afectando también a Brussels Airlines, operadora de referencia.

Además muchos vuelos programados a la ciudad belga se cancelaron. Fuentes de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), explican que las cancelaciones se producen los dos primeros días tras el suceso. *“Nadie quiere ir de vacaciones con los aeropuertos cerrados y teniéndose que someter a estrictos controles y medidas de seguridad”*. Por otro lado, no obstante, comparan los sucesos de Bruselas con los de París y exponen que las ciudades europeas siempre dan seguridad, no como

ciudades como Estambul. Muchos vuelos tuvieron que ser reubicados, siendo una tarea complicada para los pasajeros españoles, ya que se encontraban en plena Semana Santa.

El cierre temporal del aeropuerto provocado por los daños de las explosiones, hizo que descendieran un 29.1% el tráfico de pasajeros en marzo respecto al mismo mes del año anterior, según el informe del Consejo Internacional de Aeropuertos publicado en Hosteltur.

Tras reanudar su actividad el 4 de abril, el aeropuerto funciona al 80% de su capacidad.

Las compañías más castigadas en un primer momento fueron las aerolíneas: IAG, el grupo de British Airways e Iberia, que cae el 3.8%. El grupo Lufthansa, más del 3%. Finnair más del 1.6%, Air France-KLM, el 3.6% y Ryanair más del 3.5%.

Otras compañías turísticas han sufrido los mismos efectos. Es el caso de Accorhotels, que perdió el 4.45%. NH Hotel Group más del 2.3% y Meliá Hotels International más del 1%.



Terrorismo en el corazón de Europa: impactos sobre el turismo (Hosteltur)

## 5. DESTINOS TURÍSTICOS EN CONFLICTO

En los últimos años, debido a las crisis de seguridad y estabilidad política que han tenido muchos países de la cornisa árabe mediterránea como Túnez, Egipto o Marruecos, ha habido un descenso significativo en el número de llegadas a estos países, sobre todo provenientes de la comunidad europea, eligiendo éstos en su lugar otros destinos con una oferta similar, pero que puedan garantizarles unas vacaciones seguras y tranquilas.

Muchos de los conflictos existentes han sido consecuencia de la llamada Primavera Árabe:

La Primavera Árabe fueron una serie de manifestaciones de carácter popular y político, que comenzaron en el año 2011 y que llevaron a la caída de las dictaduras de Ben Ali en Túnez y Hosni Mubarak en

Egipto, el aumento de la violencia en Yemen y la inestabilidad de Libia, que acabó con el derrocamiento y asesinato del dictador Muanmar el Gadafi, y la caída o la crisis del gobierno en Bahrein y Siria, que se debate en la actualidad con una terrible guerra civil.

El impacto que tuvo la Primavera Árabe en el resto del mundo fue muy notable: aumento inicial del precio del petróleo, debido a que algunos de los principales productores son los países de Oriente Medio; aumento del precio de los alimentos, según indicó el Fondo Monetario Internacional; inicio de movimientos anticapitalistas, entre otras.

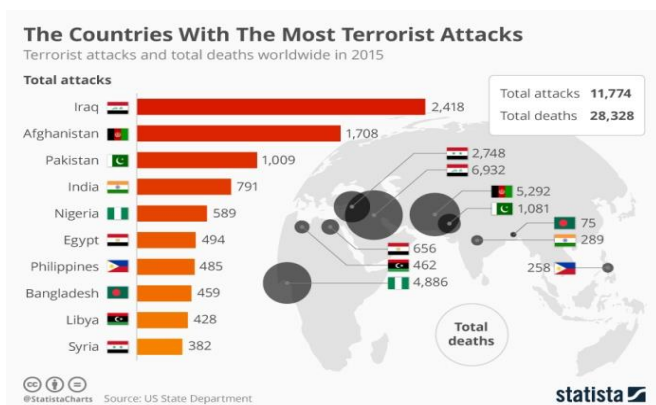
En definitiva, provocó una serie de sucesos cuyas consecuencias derivaron en un clima de inseguridad e inestabilidad de estos países, que han provocado una reducción notable de las llegadas de turistas al destino.

Además, estos destinos han sufrido una reciente mala promoción, debido a la sucesión de atentados terroristas que han sufrido en los últimos años, lo que ha causado un gran daño en el turismo de la zona, debido a que son destinos que no se recuperan con la facilidad que lo hacen los países europeos.

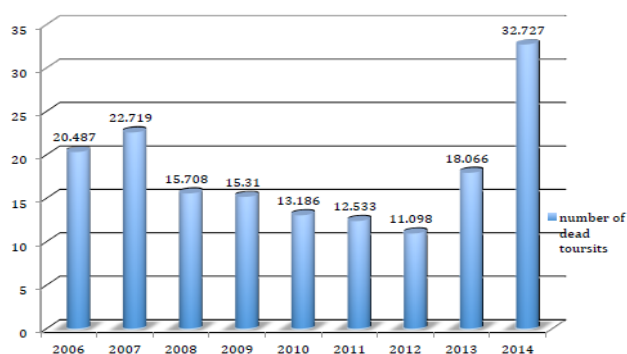
Es decir, justo lo contrario a lo que señalaba para el caso de los destinos europeos: si en esos casos, el turista suele tener la impresión de que las aguas vuelven a su cauce con relativa rapidez y hay garantías de seguridad para el visitante, la percepción para el turista potencial que quisiera ir al Turquía, Túnez o Egipto, es que allí las autoridades controlan mucho menos la situación y que, por ende, es mucho más difícil descartar que vaya a producirse un nuevo atentado sobre la marcha.

Otro de los conflictos más notables de Oriente Medio está siendo la guerra de Siria, que ha provocado la destrucción del país y como consecuencia la caída en el olvido de muchos lugares turísticos de gran singularidad, como la propia capital del país, Damasco, o lugares singulares como Palmira, Apamea o Alepo.

El turismo en Siria era una gran fuente de ingresos antes de 2011, pero la guerra ha hecho que se elimine la seguridad para viajar al territorio y que desaparezcan muchos reclamos turísticos, afectando a la economía del país y a la cultura de Siria, cuyas zonas arqueológicas de gran valor han sido destruidas por las bombas y la violencia iconoclasta del ISIS, que considera cualquier monumento no musulmán una ofensa que debe ser borrada de la faz de la tierra.



**Number of dead tourists from 2006-2014 by Terrorists**



## 6. ESPAÑA COMO ALTERNATIVA TURÍSTICA

La inestabilidad existente en muchos países árabes mediterráneos hace que muchos turistas elijan España y en concreto las islas Canarias como destino turístico, ya que no tienen ese clima de inseguridad que azota esos países.

Por ello, las llegadas de turistas a España han ido creciendo anualmente, acumulando un incremento del 4.7% de enero a julio del 2015 en comparación con el mismo periodo de 2014, según fuentes de Frontur, lo que ha provocado que el país llegue a cifras récord.

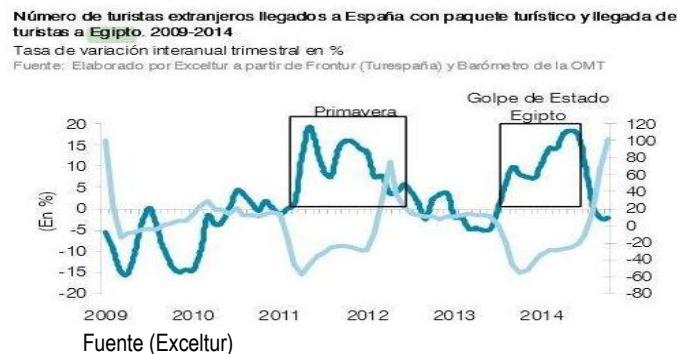
En el año 2011, y como consecuencia de la Primavera Árabe, los ingresos obtenidos por España en el turismo crecieron a un ritmo del 8.5%, mientras que el crecimiento mundial fue del 4.6%, según un estudio de Hosteltur.



Fuente (FronTUR)

Según uno de los portavoces del grupo Globalia, Julio Fernández, en una entrevista a 20 Minutos<sup>9</sup>, “el cambio de destino se está produciendo sobre todo en el turista europeo de playa, que prefiere visitar Canarias o Baleares y la costa peninsular mediterránea”.

Los acontecimientos relacionados con la inseguridad que han sufrido países como Egipto han derivado en la subida de las llegadas al país, como veremos en el siguiente gráfico:



Fuente (Exceltur)

Es importante añadir que el hecho de que lleguen más turistas a las costas españolas, no quiere decir que haya aumentado el gasto de los turistas en España. Por ello, Julio Fernández (portavoz de Globalia) añadió que “hay que fidelizar a los turistas, ser competitivos a través de la renovación de los hoteles, presumir de la seguridad que podemos ofrecer a los visitantes, darles un mayor valor añadido a su experiencia vacacional y, sobre todo, hay que atraer turistas con una mayor capacidad de gasto”:

## 7. CANARIAS

Canarias está siendo uno de los destinos más favorecidos por el desvío de turistas de países castigados en mayor medida por los actos terroristas y problemas de seguridad. Es el destino español más elegido por los visitantes como alternativa a estos países en conflicto, ya que ofrecen una oferta alojativa muy

<sup>9</sup> Entrevista de la revista 20 minutos a Julio Fernández portavoz de Globalia el 21 de Septiembre de 2015

similar y presumen de seguridad y estabilidad. Se cifran en aproximadamente 800.000 los turistas “prestados” de Egipto, Túnez y Turquía.

El presidente de la patronal hotelera Ashotel, Jorge Marichal<sup>10</sup>, explicó en una entrevista a HOSTELTUR, que *“para Canarias sin duda es una buena noticia el aumento de la demanda, y aunque no nos gusta que sea a costa de problemas de otros, nosotros intentaremos hacerlo lo mejor posible, siendo responsables, para poder fidelizar clientes y desear que la situación se estabilice, porque esta situación no beneficia a nadie ni a medio ni a largo plazo”*.

Sin embargo, cabe preguntarse si realmente se está aprovechando para cambiar a mejor la oferta alojativa de las islas, o simplemente se está construyendo para satisfacer la alta demanda de turistas que tenemos.

En la actualidad, la ocupación hotelera y extrahotelera de Canarias se encuentra en niveles superiores al 90% en periodos vacacionales como Semana Santa, que también coincide con la temporada alta de invierno.

El presidente de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FETH), Fernando Fraile, ha manifestado que las cifras del año 2016 en cuanto a ocupación hotelera durante la temporada invernal superan las registradas en 2015 en el mismo periodo y se esperan los mismos resultados para el verano de 2016.

Además, opina que la mejora de la situación económica de los países europeos ha sido uno de los motivos para el aumento de la demanda, pero también que se debe a que otros destinos se encuentran cerrados, debido a la poca ocupación por haber sufrido atentados terroristas o problemas de seguridad.

Las islas están invirtiendo en mejorar su oferta invirtiendo en nuevas instalaciones, camas y servicios de una categoría superior a la existente en la actualidad para conseguir que el destino sea más competitivo en el futuro, para que cuando los países que se encuentran en conflicto vuelvan a ser una fuerte competencia podamos asumirlo y sigamos siendo un fuerte destino turístico.

Ahora cabe preguntarse: ¿se debería aprovechar el incremento de la demanda que está experimentando Canarias para cambiar la imagen de las islas?

Las instituciones y empresarios canarios creen en la necesidad de ofrecer una mejor oferta complementaria, con el fin de atraer un mayor número de llegadas y de alcanzar altos niveles de fidelización.

---

<sup>10</sup> Jorge Marichal presidente de Ashotel en una entrevista al portal web Hosteltur

Para ello, es necesario mejorar la promoción que se hace de Canarias en Europa. El Plan Estratégico Promocional Islas Canarias 2012-2016, creado por Promotur Turismo Canarias con la colaboración del Gobierno de Canarias, pretende un modelo de desarrollo turístico durante este periodo, con el objetivo de orientar las decisiones promocionales y de posicionar a Canarias como destino único, competitivo y preferente, para afrontar la fuerte competencia y mantener la cifra de visitantes y los ingresos por el turismo.

Este nuevo modelo apuesta por las condiciones climáticas y naturales de las islas para el desarrollo turístico, que sería más o menos el modelo mantenido de manera tradicional, pero con el añadido de crear nuevos modelos de negocios, servicios y productos que pueden ser exportados a otros países, además de crear acciones de mejora y dinamización de productos y de destino, apoyo y participación por parte de todos los agentes del sector.

En Canarias existe una reducida diferenciación y especialización de la oferta, aunque en los últimos años se ha producido un considerable avance, sobre todo de la oferta complementaria y de ocio, que se encontraba poco desarrollada. Además, en algunas zonas de las islas las infraestructuras y los equipamientos están en obsolescencia, lo que significa que existe una fuerte necesidad de inversión para mejorarla y hacer que los turistas que lleguen se sientan cómodos y disfruten de su tiempo en Canarias.

Por otro lado, es importante que el destino y las empresas que se encuentran en el mismo se adapten a los nuevos perfiles de turistas: singles, parejas del mismo sexo, mono-parentales, etc.

Es necesario que Canarias comience a tener una reputación de destino consolidado, refugio y conveniente, y que aumente el número de repetidores y de fidelización de clientes, para que el destino se convierta en la primera opción de los visitantes, y no un destino secundario.

Además, se debe continuar con el fomento de la seguridad en nuestro destino como valor a potenciar

Es preciso afrontar esta serie de medidas debido a que en algún momento los destinos en conflicto volverán a ser los que eran, recuperando a los turistas que habían perdido y haciendo que Canarias sufra un descenso en el número de llegadas, provocando que las cifras vuelvan a estar por debajo de las actuales.

Es por eso que se debería hacer un control del aumento de infraestructuras, de camas, de servicios, etc., porque en el momento que todo vuelva a la normalidad, tendremos un exceso de oferta para una reducida demanda, ya que volverán a preferir destinos que tengan una oferta turística más amplia que la de las islas y que han logrado estabilidad y sobre todo seguridad.

Por último, es importante recordar que en los comienzos de los años 80-90, debido a los atentados en países como Túnez, Egipto o Turquía, que ya comentamos anteriormente, hubo un aumento significativo del turismo en las islas, pero una vez estabilizados esos destinos, Canarias perdió muchos visitantes,

comprobando que el modelo turístico de entonces estaba obsoleto, creando una crisis turística que duró desde finales de los años 90 hasta los 2000.

Por eso cabe preguntarse: si Canarias no aprendió en el pasado, ¿lo hará ahora?

## 8. Conclusiones

En la Introducción de este TFG se planteaba la pregunta de por qué se elige a los turistas como objetivo terrorista. Los casos analizados pueden darnos una respuesta clara:

1. La organización que lleva a cabo las acciones no precisa tener un gran ejército en pie de guerra.
2. Aun en el caso de que el atentado se produzca con un terrorista suicida, no resulta difícil sustituir al atacante muerto.
3. El impacto en los medios de comunicación de masas es instantáneo y la reiteración en las acciones acaba calando en el inconsciente colectivo de los potenciales viajeros.
4. Las consecuencias son dobles: internamente, el atacante logra, o cree lograr, debilitar al gobierno local, incapaz de prevenir las acciones o detener a los culpables y esa sensación de impunidad puede servir de banderín de enganche para otros terroristas o simpatizantes. De cara al exterior, se daña de forma seria la imagen del país, con lo que no sólo se van afectadas las llegadas de turistas sino, en general, la sensación de seguridad para cualquier potencial inversor que pudiera estar considerando invertir en ese lugar.

A partir de lo que se ha investigado para realizar éste trabajo, he llegado a la conclusión de que se necesita mucho más análisis a la hora de estudiar las consecuencias que han podido tener los ataques terroristas, tanto en los países afectados como en los que no, ya que a partir de ahí se podría crear una mejor oferta turística, beneficiando a los países con turistas “prestados”.

Además, es importante comprender que los acontecimientos producidos en los países de Oriente Medio han creado una situación temporal y que en algún momento todo volverá al mismo sitio de antes, y que los destinos beneficiados, como es el caso de las islas Canarias, deberán estar preparados para cuando la llegada de visitantes descienda, e intentar, para cuando la situación se estabilice, haber creado una demanda fidelizada, basada en una oferta turística de calidad y personalizada, acompañada de una oferta completaría eficaz y para todo tipo de demanda, que haga que los viajeros sigan eligiendo las islas para sus vacaciones.



## Bibliografía:

### Artículos de prensa:

<http://www.elmundo.es/economia/2015/11/25/5654ce8046163f2c4a8b45cb.html> (artículo de prensa del Mundo Daniel Viaña) Consulta: 12/06/16

[http://elpais.com/diario/1997/11/18/internacional/879807601\\_850215.html](http://elpais.com/diario/1997/11/18/internacional/879807601_850215.html) (Artículo de prensa del país de Ferran Sales) Consulta: 14/05/16

[http://elpais.com/elpais/2009/08/10/actualidad/1249892225\\_850215.html](http://elpais.com/elpais/2009/08/10/actualidad/1249892225_850215.html) (Artículo de prensa publicado por EFE) Consulta: 20/05/16

<http://www.elmundo.es/documentos/2004/03/espana/atentados11m/hechos.html> (Artículo de prensa publicado por Sonia Aparicio) Consulta: 01/06/16

<http://www.elmundo.es/eta/historia/> Historia de ETA (Noticia de prensa) Consulta: 10/05/16

<http://www.abc.es/20080922/internacional-afrika/cronologia-atentados-contra-intereses-200809221533.html> (Artículo publicado por EFE)

<http://www.20minutos.es/noticia/2555636/0/impacto-turismo/espana-egipto/atentados-primavera-arabe/> (Artículo de prensa publicado por Héctor M. Garrido)

[http://www.elconfidencialdigital.com/dinero/Cancelaciones-espanoles-Bruselas-Semana-Santa\\_0\\_2678132180.htm](http://www.elconfidencialdigital.com/dinero/Cancelaciones-espanoles-Bruselas-Semana-Santa_0_2678132180.htm) Consulta: 13/06/16

<http://www.20minutos.es/noticia/2604691/0/matanza-terrorista-paris/cadena-atentados/francia-bataclan/> (Artículo de prensa) Consulta: 12/06/16

<http://es.euronews.com/2015/11/16/turismo-y-hosteleria-empiezan-a-notar-los-efectos-de-los-atentados-en-paris/> Consulta: 12/06/16

<http://www.perfil.com/internacional/Cuales-fueron-las-consecuencias-del-11-S-en-los-vuelos-de-pasajeros-20110911-0019.html> (Artículo publicado por Facundo Falduto)

### Libros y artículos de monografía:

La crisis del 11 de Septiembre: ¿qué cambiará? – Ángel Luis López Roa Consulta: 01/05/16

<http://www.tiempodehoy.com/sociedad/turismo-de-catastrofes> (Artículo de Celia Lorente) Consulta: 10/05/16

[http://politica.elpais.com/politica/2011/08/22/actualidad/1314036062\\_655595.html](http://politica.elpais.com/politica/2011/08/22/actualidad/1314036062_655595.html) (Artículo publicado por Kerman Romeo) Consulta: 10/05/16

<https://pitbox.wordpress.com/2013/04/02/el-turismo-la-evolucion-del-turismo-espanol-y-espana-como-destino-turistico/comment-page-1/> (Artículo de Pitbox) Consulta: 20/06/16

[http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_es/zonas\\_es/terrorismo+internacional/ari+99-2005](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/terrorismo+internacional/ari+99-2005) (Artículo publicado por Peter Lehr) Consulta: 02/05/16

<http://educacion.practicopedia.lainformacion.com/politica/como-afecto-el-11s-al-transporte-aereo-14031> (Artículo publicado por practicopedia) Consulta: 01/06/16

[http://www.hosteltur.com/113757\\_atentados-paris-tres-consecuencias-turismo.html](http://www.hosteltur.com/113757_atentados-paris-tres-consecuencias-turismo.html) (Artículo publicado por Xavier Canalís) Consulta: 10/06/16

[http://www.hosteltur.com/113887\\_miedo-no-viaja-reservas-paris-caen-27.html](http://www.hosteltur.com/113887_miedo-no-viaja-reservas-paris-caen-27.html) (Artículo publicado por Xavier Canalís) Consulta: 10/06/16

[http://www.hosteltur.com/115628\\_terrorismo-corazon-europa-impactos-turismo.html](http://www.hosteltur.com/115628_terrorismo-corazon-europa-impactos-turismo.html) (Artículo publicado por Xavier Canalís) Consulta: 12/06/16

[http://www.hosteltur.com/116408\\_aeropuerto-bruselas-pierde-90m-30-trafico-ataques.html](http://www.hosteltur.com/116408_aeropuerto-bruselas-pierde-90m-30-trafico-ataques.html) (Artículo publicado por Diana Ramón Vilarasau) Consulta: 12/06/16

[http://www.hosteltur.com/115628\\_terrorismo-corazon-europa-impactos-turismo.html](http://www.hosteltur.com/115628_terrorismo-corazon-europa-impactos-turismo.html) (Artículo de hosteltur Xavier Canalís) Consulta: 10/06/16

<http://informe21.com/11-septiembre/diez-consecuencias-impacto-del-11-septiembre-2001> Consulta: 10/06/16

<http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2009/jcg/EFECTOS%20DE%20LOS%20ATENTADOS%20DEL%2011%20DE%20SEPTIEMBRE%20DEL%202001.htm> Consulta: 10/06/16

<https://www.start.umd.edu/gtd> (University of Maryland) Consulta: 01/05/16

[http://www.hosteltur.com/115626\\_aerolineas-cadenas-caen-bolsa-explisiones-bruselas.html](http://www.hosteltur.com/115626_aerolineas-cadenas-caen-bolsa-explisiones-bruselas.html) Consulta: 12/06/16

[http://www.ecured.cu/Primavera\\_%C3%81rabe](http://www.ecured.cu/Primavera_%C3%81rabe) Consulta: 08/06/16

<http://www.hosteltur.com/tag/primavera-arabe> Consulta: 08/06/16

[http://www.hosteltur.com/115517\\_canarias-elevada-ocupacion-dificulta-encontrar-plazas-semana-santa.html](http://www.hosteltur.com/115517_canarias-elevada-ocupacion-dificulta-encontrar-plazas-semana-santa.html) Consulta: 17/06/16

<https://politicaturistica.wordpress.com/2013/01/16/plan-estrategico-promocional-islas-canarias-2012-2016/> Consulta: 20/16/16

<http://www.gobcan.es/cmsgobcan/export/sites/turismo/downloads/Prensa/PlanEstrategicoIC.pdf> Consulta: 20/06/16