



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

“Diseño y validación de un modelo de gestión de destino para la reconstrucción del turismo en Manabí (Ecuador) tras el terremoto de 2016”

*"Design and validation of a destination management model for the reconstruction of tourism in Manabí (Ecuador) after the 2016 earthquake"*

## **PROGRAMA**

Recursos Naturales y Gestión Sostenible

## **COMPENDIO DE ARTÍCULOS**

Ángel Guillermo Félix Mendoza

## **TUTORES**

Francisco Antonio Sánchez Tortosa

Manuel Rivera Mateos

Fecha de depósito tesis en el Idep: 28 de Octubre de 2021

TITULO: *Diseño y validación de un modelo de gestión de destino para la reconstrucción del turismo en Manabí (Ecuador) tras el terremoto de 2016*

AUTOR: *Ángel Guillermo Félix Mendoza*

---

© Edita: UCOPress. 2022  
Campus de Rabanales  
Ctra. Nacional IV, Km. 396 A  
14071 Córdoba

<https://www.uco.es/ucopress/index.php/es/>  
[ucopress@uco.es](mailto:ucopress@uco.es)

---



**TÍTULO DE LA TESIS:** Diseño y validación de un modelo de gestión de destino para la reconstrucción del turismo en Manabí (Ecuador) tras el terremoto de 2016

**DOCTORANDO/A:** ANGEL GUILLERMO FÉLIX MENDOZA

### **INFORME RAZONADO DEL/DE LOS DIRECTOR/ES DE LA TESIS**

(se hará mención a la evolución y desarrollo de la tesis, así como a trabajos y publicaciones derivados de la misma).

Los destinos turísticos están sometidos cada vez con mayor frecuencia a situaciones de crisis externas y vulnerabilidad derivadas de catástrofes naturales de diverso signo, que provocan mayores impactos en aquellos territorios de desarrollo turístico espontáneo, acelerado y desordenado, sin planes de prevención y pocos medios materiales y humanos, como es el caso del territorio ecuatoriano objeto de esta tesis doctoral, donde además sus tipologías turísticas tradicionales son muy dependientes del aprovechamiento de sus recursos naturales. En cualquier caso, sólo con una adecuada planificación estratégica y una gobernanza turística eficaz se puede garantizar una recuperación y reconstrucción de las condiciones iniciales del destino o mejorar su oferta turística y sus niveles de competitividad, y más aún si se quiere convertir el sector turístico en un catalizador de la recuperación general. La tragedia sufrida por un desastre socio-natural puede convertirse incluso en una nueva oportunidad para el desarrollo y recualificación del sector turístico superando errores del pasado.

Partiendo de estas consideraciones, esta tesis doctoral es muy oportuna y recurrente no sólo ya por la aportación de conocimientos sobre un estudio de un destino turístico muy afectado por una situación de catástrofe socio-natural, sino también por el empleo de una metodología y herramientas de trabajo rigurosas que han permitido aplicar un análisis empírico amplio y concienzudo sobre el sistema turístico de la provincia de Manabí y su problemática y evolución post-desastre, todo ello para conseguir determinar un sistema de planificación, gestión y gobernanza que facilite la capacidad de resiliencia y de recuperación de dicho destino.

Por tanto, esta investigación puede contribuir a la mejora del tratamiento, ordenación, planificación y gestión de los destinos afectados por desastres socio-naturales por parte de las Administraciones públicas implicadas, además de desde el ámbito de la cooperación público-privada. Hasta la fecha apenas existían en Ecuador estudios de caso en profundidad sobre esta temática. Y para esto se han utilizado herramientas diversas y complementarias como la estadística descriptiva, univariante y bivariante, análisis DAFO, encuestas y entrevistas en profundidad con expertos, empresarios y gestores y técnicos de AAPP, así como análisis documental de trabajos existentes en organismos oficiales y una exhaustiva búsqueda bibliográfica para el estado de la cuestión.

Este trabajo de investigación ha dado lugar como resultado parcial a dos artículos en sendas revistas científicas indexadas en SCOPUS, SJR y con índice de impacto en Social Sciences Citation Index (SSCI) y Journal Citation Report (JCR), a otro artículo actualmente en revisión en otra revista de similares índices de impacto e incluida en JCR y SSCI, así como a otro artículo en una revista indexada en SCOPUS, MIAR, SJR y WEB OF SCIENCE en primeros cuartiles y con Sello de Calidad FECYT actualizado. Por último, es destacar la publicación de una comunicación de un Congreso Internacional sometida previamente a evaluación por pares

anónimos de su Consejo Editorial y mediante coedición de la Asociación de Geógrafos Españoles (AGE) y las Universidades de Castilla-La Mancha y Santiago de Compostela, con buen posicionamiento en el índice SPI y otros indicios de calidad.

En resumen, consideramos que esta tesis doctoral reúne las condiciones necesarias para su defensa, por lo que se autoriza la presentación de la misma.

Por todo ello, se autoriza la presentación de la tesis doctoral.

Córdoba, 3 \_\_\_\_ de octubre \_\_\_\_ de 2021\_\_

Firma del/de los director/es

RIVERA  
MATEOS  
MANUEL -  
30198962P

Firmado digitalmente  
por RIVERA MATEOS  
MANUEL - 30198962P  
Fecha: 2021.10.03  
23:32:10 +02'00'

SANCHEZ  
TORTOSA  
FRANCISCO  
MIGUEL -  
30509592T

Firmado digitalmente  
por SANCHEZ  
TORTOSA FRANCISCO  
MIGUEL - 30509592T  
Fecha: 2021.10.04  
12:48:11 +02'00'

Fdo.: \_Manuel Rivera Mateos\_\_ Fdo.: Francisco Sánchez Tortosa\_\_

## AGRADECIMIENTO

El más sincero agradecimiento a la Universidad de Córdoba por permitirme formar parte de tan prestigiosa institución durante estos cinco años. Agradecimiento especial al Doctor Francisco Sánchez Tortosa por haber dado el impulso inicial a los cursos de Formación de Expertos en Metodologías de la Investigación, en las diversas universidades de Ecuador, que poco a poco han ido dando sus frutos. Otro agradecimiento para la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, por haber permitido las diversas licencias de estudio con las cuales se han podido movilizar varios de los profesores de esta universidad a territorio español para cubrir con sus respectivas estancias investigativas. Por último y no menos importantes al director de mi tesis doctoral el Doctor Manuel Rivera Mateos quien con su dedicación ha servido como ejemplo de ética y experticia en el área del turismo, cualidades que han permitido la realización de los diversos trabajos que se plantearon para poder culminar con éxito este reto de formación y enriquecimiento académico-científico.

**Ángel Guillermo Félix Mendoza.**  
**Docente investigador universitario del Ecuador.**

## DEDICATORIA

Este material va dedicado a mis estudiantes, profesores universitarios de Ecuador, colegas de la ESPAM MFL y todos aquellos quienes hacen del turismo su labor y pasión diaria.

También va dedicado a mi familia, en especial a mi madre quién nunca ha dejado de creer en mí.

**Ángel Guillermo Félix Mendoza.**  
**Docente investigador universitario del Ecuador.**

## ÍNDICE

INFORME RAZONADO DEL/DE LOS DIRECTORES DE LA TESIS .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
DEDICATORIA .....	5
ÍNDICE .....	6
I. Diseño y validación de un modelo de gestión de destino para la reconstrucción del turismo en Manabí (Ecuador) tras el terremoto del 2016 .....	8
1.1. Resumen .....	9
1.2. Introducción .....	9
1.3. Marco teórico.....	13
1.4. Estado problema .....	15
1.5. Objetivos generales y específicos .....	18
1.6. Descripción detallada de la metodología y del diseño experimental. ....	18
1.7. Diseño de la investigación. ....	19
Referencias bibliográficas .....	21
II. O.E1 Análisis de modelos de gestión de destino que contribuya a definir una metodología adaptable a la realidad en casos post desastres naturales.....	24
Estudio I. Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales. Un estado de la cuestión .....	26
III. O.E2. Determinar los impactos socio económicos en la actividad turística de los destinos afectados por el terremoto del 16A .....	60
Estudio II. Recuperación de destinos turísticos posterremoto: revisión del caso Ecuador	62
Estudio III. La reconstrucción de destinos turísticos degradados en América Latina: realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores en la provincia de Manabí (Ecuador).....	83
IV. O.E3. Valorar la percepción de la oferta y demanda turística sobre la recuperación de los territorios afectados por el desastre socio-natural del 16 de Abril del 2016 en la provincia de Manabí. ....	99
Estudio IV. Motivations and attitudes of tourism demand in the recovery phase of destinations affected by socio-natural disasters: empirical analysis in Ecuador's coastal region.....	101
V. O.E4. Diseñar un nuevo modelo de gestión turística a través de estrategias interinstitucionales con los actores involucrados en los destinos.....	134
Estudio V. Perception and rating of tourism entrepreneurs in the recovery of travel destinations affected by social-natural disasters: Case study from the April 16th earthquake in Ecuador .....	136
CONCLUSIONES: .....	169





# ***I. Diseño y validación de un modelo de gestión de destino para la reconstrucción del turismo en Manabí (Ecuador) tras el terremoto del 2016***

## 1.1. Resumen

La presente investigación aborda la implementación de un plan de gestión post-crisis de destino turístico para la provincia de Manabí tras el terremoto del 16 de abril del 2016. Partiendo del estado de la cuestión y las aportaciones tanto teóricas como prácticas sobre tendencias en la gestión postcrisis de destinos turísticos, así como de la revisión de los estudios de caso sobre destinos turísticos que han sufrido las consecuencias de alguna catástrofe socio-natural, se ha realizado una evaluación de las políticas públicas con incidencia en la zona en la etapa post-crisis y del papel y opiniones de los agentes públicos y privados implicados, todo ello para aportar finalmente un diseño metodológico de selección de planes y herramientas que contribuyan a la reconstrucción y revalorización de los atractivos turísticos de la provincia, así como la para la rentabilización de los recursos materiales y humanos disponibles para superar la crisis. Se discuten finalmente las diferentes estrategias aplicadas en destinos similares, derivándose de ello una serie de reflexiones y conclusiones sobre el modelo y diseño de plan que puede beneficiar la reconstrucción del destino y mejorar sus niveles de calidad y posicionamiento a nivel nacional e internacional.

**Palabras clave:** reactivación turística, desarrollo de destinos, modelos de gestión, desastres naturales

## 1.2. Introducción

En este apartado se presenta información sobre el marco contextual en el cual se desarrolla el proyecto partiendo de la consideración de tres ámbitos de análisis: la política nacional y provincial de desarrollo turístico, el nuevo escenario generado a raíz del terremoto de abril 2016, y el marco teórico y estado de la cuestión sobre la gestión post-desastre de los destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales para servir de referencia para la articulación de este trabajo de investigación.

En Ecuador el turismo se ha transformado en los últimos tiempos en una de las actividades económicas más importantes del país, por lo que ha supuesto de entrada de divisas y la diversificación de ingresos y efectos de arrastre en otras actividades económicas que este genera en los destinos receptores. El impulso al desarrollo de esta actividad económica responde a los principios del “Buen Vivir”, o *Sumak Kawsay* en lengua quichua, reflejados en la Constitución de la República de Ecuador (Acosta Espinosa, 2010),

que buscan garantizar que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades territoriales gocen efectivamente de sus derechos y ejerzan responsabilidades en el marco de su desarrollo socioeconómico, la interculturalidad, el respeto a su diversidad cultural y su convivencia armónica con la naturaleza.

En concreto, en los espacios rurales y naturales de Ecuador el ecoturismo se está convirtiendo en una de las alternativas de desarrollo local sustentado en principios de responsabilidad y sostenibilidad, ya que atendiendo a la definición propuesta por la Organización Mundial del Turismo y el Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (2002), esta tipología turística se caracteriza por el interés de los visitantes por la naturaleza y la cultura de las áreas en las que se desarrolla, manteniendo una serie de criterios, dimensiones, medidas de minimización de impactos negativos y componentes educacionales y de sensibilización ambiental. En base a ello, en el *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 de Ecuador* (SENPLADES, 2013), y concretamente en su apartado "5.1.1. Cierre de brechas de inequidad", se aboga por el fortalecimiento de las actividades rurales no agropecuarias como la artesanía, la pequeña industria y el turismo, planteándose así una acción integrada de desarrollo territorial y de superación de la pobreza conjuntamente con los agentes locales implicados y la propia Universidad para generar entornos innovadores y comunidades de aprendizaje en los territorios rurales, a la vez que ampliando las oportunidades de experimentación conjunta y transferencia de conocimiento, buenas prácticas y lecciones aprendidas. Acorde con ello, el punto "10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios" establece que el desarrollo del ecoturismo comprende trabajar con el sector primario y secundario para consolidar un modelo de desarrollo local – provincial en el cual la actividad turística sea un verdadero instrumento de emprendimiento, de reactivación y de generación de ingresos complementarios de las actividades tradicionales sin sustituir éstas, de manera que el apoyo e implicación de la Universidad debe generar un modelo de sostenibilidad ambiental, social y económica en este ámbito.

El Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR), como órgano rector de la actividad, creó en septiembre de 2007 el primer documento oficial de planificación a nivel nacional denominado PLANDETUR 2020 (Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible de Ecuador), resultado de un estudio general que concluye con la creación de programas y proyectos que apuntan hacia la profesionalización de los servicios y al

aumento del gasto del turista por visitante en Ecuador. A raíz de la aprobación de este documento, se direccionaron una serie de estrategias de actuación y se plantearon orientaciones y lineamientos para los distintos actores del turismo implicados en el país.

Como consecuencia, en agosto del 2009 se aprobó el PIMTE 2014 (Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador), que continúa con el estudio de los comportamientos de la oferta y la demanda de los mercados turísticos internacionales que visitan el país, generando a partir de los análisis de la demanda una serie de estrategias para posicionar a Ecuador dentro del mercado turístico mundial. La proyección de los resultados se realiza a corto, mediano y largo plazo para que redunden no sólo en el incremento de visitantes en el país, sino también en otros parámetros como la mejora de la estancia media, la disminución de la estacionalidad y el aumento del gasto medio diario por visitante.

A nivel de gobierno provincial de Manabí en 2008 se impulsó el denominado “Plan Estratégico Provincial de Turismo Sostenible de Manabí”, con el objetivo de generar desarrollo económico, alcanzar y mantener una posición competitiva del destino turístico y mantener un turismo sostenible, todo esto desde un enfoque adaptado a las necesidades y características específicas de este destino pero considerando paralelamente las orientaciones estratégicas a nivel nacional del PLANDETUR. El documento apuntaba hacia la consecución de acciones dirigidas a favorecer la diversificación de productos en los subdestinos de sol y playa ya posicionados, pero cabe recalcar que dicha planificación no tuvo la difusión apropiada y suficiente como para que los actores locales se sintieran implicados y empoderados en el mismo e hicieran suyas las estrategias planteadas.

Posteriormente, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Provincial 2014 – 2024 dio pie a la aprobación del Plan de Fortalecimiento del Turismo Integral Rural (TIR) para promover la denominada “Ruta del Spondylus”, así como otros productos relacionados con la gastronomía, las playas y la artesanía tradicional. Con ello se pretendió que los circuitos y rutas temáticas mostraran al turista, adicionalmente a las actividades turístico-recreativas principales de sol y playa, la gran diversidad de productos complementarios relacionados con la cultura local, la gastronomía y la artesanía tradicional, mejorando así el atractivo de los puntos de interés turístico debidamente seleccionados por las entidades involucradas con el desarrollo del turismo rural como gran oportunidad para las familias que de manera voluntaria desearan incorporarse como prestadores de servicios debidamente

priorizados en el circuito o la ruta.

Sin embargo, estos programas y acciones impulsados desde las políticas públicas y las propias iniciativas de los empresarios se vieron interrumpidos el 16 de abril del 2016 con la catástrofe natural más impactante de Ecuador en los últimos años, el terremoto de 7.8 en la escala de Richter que tuvo como su epicentro las costas del cantón de Pedernales y que afectó a la provincia de Manabí y la parte sur de la provincia de Esmeraldas, causando una destrucción del 58% de la infraestructura turística en la capital y un total de 649 fallecidos, incluyendo turistas en los alojamientos hoteleros de la zona.

Los cantones turísticos, mayormente afectados en la provincia de Manabí fueron: Pedernales, Jama, San Vicente, Sucre, Manta y Portoviejo. Entendemos como “turísticos” los destinos que recibían más visitantes debido a la presencia y atractivo de sus playas, incluyendo el caso de Portoviejo por ser la capital de la provincia y un centro obligatorio de paso de los flujos de visitantes.

A partir de este acontecimiento extraordinario, surgió inevitablemente una nueva realidad para el turismo en Manabí, de manera que cualquier tipo de planificación desarrollada anteriormente a este suceso dejó de ser operativa y funcional, siendo necesario replantear la estrategia de un destino turístico cuya infraestructura, servicios y equipamientos de soporte de la actividad turística habían resultado seriamente dañados. Y en este nuevo necesario con el planteamiento de un sistema de gestión y gobernanza del destino adaptado a las nuevas circunstancias, ha sido necesario reconocer, en primer término, las necesidades de los prestadores de servicios turísticos que perdieron gran parte de sus negocios, así como de las propias comunidades locales que quedaron prácticamente aisladas, sin apenas fuentes de recursos económicos, con sus atractivos turísticos casi inaccesibles y sus servicios básicos colapsados.

Aunque por parte de las autoridades locales, regionales o nacionales se levantó información sobre el estado de las edificaciones e infraestructuras turísticas, con esta tesis doctoral se ha intentado abordar la necesidad de realizar un análisis más profundo de la situación generada post-desastre para poder comprender las verdaderas dimensiones que tuvo esta catástrofe socio-natural para la actividad turística, poder medir sus impactos en la sociedad receptora y plantear desde una orientación aplicada de este trabajo de investigación pergeñar instrumentos analíticos suficientes para desarrollar una hoja de ruta

que permita la toma de decisiones adecuadas por parte de los órganos competentes en la reconstrucción del destino desde colaboración público-privada y la cogobernanza interadministrativa con la implicación de los agentes privados implicados.

### 1.3. Marco teórico

El cambio de modelo productivo de la economía de Ecuador debe considerar en primer término la investigación, el conocimiento y el capital humano como instrumentos fundamentales para acometer el desarrollo de alternativas socioeconómicas sostenibles. En el caso de la gestión de los destinos turísticos sostenibles, ésta ha de afrontarse -por afectar a una actividad como el turismo eminentemente transversal- desde un enfoque interdisciplinar que aborde los ámbitos tanto económicos como ambientales, sociales y culturales. El desarrollo de la actividad turística, por otra parte, requiere de un espacio en el que desarrollarse, que se define como “destino turístico”, entendido éste como “un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación y que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles, además de estar dotado de una marca y comercializarse teniendo en cuenta su carácter integral. (Valls Giménez, 1998, p. 4)

El desarrollo de un lugar como turístico necesita de cierto grado de articulación en materia de gestión y planificación estratégica para ser clave en el modelo económico que le sirva de contexto. Ello requiere no solamente disponer del lugar físico, sino también de la interacción de agentes que radican en el territorio y que directa o indirectamente son parte del proceso o se ven afectados por él. En el caso del turismo sostenible, Valdivieso-Riofrío (2014) pone de manifiesto, en este sentido, que la actividad turística ha de considerar las repercusiones sociales, económicas y medioambientales y cualesquiera otros impactos territoriales, señalando, además, este autor, que el impacto económico que genera dicha actividad en cuanto a gasto promedio superior del visitante en las regiones declaradas patrimonio cultural o con espacios naturales protegidos ha de repercutir prioritariamente en la mejora de la calidad de vida de la población anfitriona, evitando la excesiva concentración de beneficios en los agentes intermediarios foráneos y con intereses ajenos al destino. Y esto requiere de un proceso de colaboración interna entre todos los agentes

implicados en el desarrollo local y comunitario (Fyall, Garrod y Wang, 2012), así como apercibirse de la fragilidad del sistema turístico en la medida que un error en la “cadena” de actores humanos y en sus interrelaciones funcionales pueden condicionar su éxito o fracaso como destino, independientemente del esfuerzo individual que realice cada actor. A su vez, Ayora Díaz (2003) refiere que el consumo turístico depende mucho de la “mirada del viajero”, organizada y sistematizada dependiendo del momento histórico, su cultura de procedencia o su perfil sociodemográfico, así como de sus expectativas y la interpretación que realiza de lo que encuentra. En consecuencia, el modelo de planificación turística del destino requiere tener presente qué perfil de turista se quiere atraer y tipificarlo para saber cómo adecuar la oferta a la demanda.

El turismo sostenible ha de entenderse, en fin, como parte de la matriz productiva, en base a la existencia de un producto y un consumidor, que interactúan en el destino turístico. De esta manera, Guzmán Hernández et al. (2009) señalan que los productos turísticos dan lugar a una práctica del turismo que no solo obliga a identificar y promocionar los atractivos turísticos y recursos patrimoniales, tanto naturales como culturales, de un determinado destino, sino, además, a monitorear y redefinir el producto teniendo en cuenta al turista como consumidor final.

Partiendo de estas consideraciones, cabe establecer la gestión del destino turístico teniendo en cuenta la multiplicidad de agentes y factores que intervienen en el mismo, con la consiguiente necesidad de disponer de un espacio de diálogo, planificación y acción entre agentes del sector público y privado, emprendedores y academia. La complejidad del trabajo entre actores con diferentes intereses en una misma actividad como es el turismo, requiere igualmente un enfoque de gestión y planificación del destino turístico como el que plantea Padurean (2010), quien centró su atención en las estructuras organizacionales que intervienen en la creación de un destino turístico desde el reto de lograr la alineación de los miembros de la comunidad local hacia la consecución de objetivos comunes e intereses generales estableciendo para ello un modelo teórico de referencia. Ello implica generar confianza entre el empresariado con diferentes intereses, la institucionalidad gubernamental con competencias directas e indirectas en materia turística y la Academia. Por ello, al empresariado se le habla de procesos estratégicos, a la comunidad local se le refiere desde el punto de vista socio-cultural, mientras que en el orden político se han de buscar consensos en todo el proceso y que éstos se plasmen en normas legales y acciones sustantivas.

El factor sísmico de la región objeto de estudio en esta investigación obliga a contemplar en su plan de gestión del destino turístico la componente de gestión de riesgos y diversos aspectos clave relacionados con la capacidad de resiliencia frente a catástrofes y procesos. Una catástrofe genera una situación de crisis en el turismo y requiere una gestión específica para atenderla, debiendo plantearse un escenario alternativo al anterior pre-crisis (Rodríguez-Toubes & Fraiz Brea, 2012). Al respecto, Gutiérrez Vega et al. (2014) indican que la fortaleza en la resiliencia de un destino (adaptación a convivir con incertidumbre y afrontar la recuperación ante el desastre) está en directa relación con sus características internas, su modelo de gobernanza, su capital social, su capacidad de gestión local y su cohesión interna, entre otros aspectos, más aún que en los factores de riesgos en sí mismos.

Y, por último, como señalan Rodríguez-Toubes, Brea, & Torre (2014), hay que evitar que la población, como tantas veces ocurre, delegue sin más en las autoridades toda la responsabilidad de la gestión de crisis. Por ello, una vez que se inicie el proceso de recuperación del destino, generalmente deberían de plantearse al menos estos cuatro objetivos: 1) Proteger y reconstruir la imagen de destino seguro y atractivo; 2) Asegurar la llegada de turistas a un área segura; 3) Restablecer el atractivo y las operaciones del destino; 4) Ayudar a la industria turística y de viajes local en la recuperación económica.

#### **1.4. Estado problema**

El proyecto busca el empoderamiento de los agentes turísticos locales, tanto públicos como privados, de cara a la recuperación del destino de Manabí y la puesta en marcha de un plan de gestión del mismo post-catástrofe, planteándose éste desde una visión multidimensional de la problemática socioeconómica y territorial generada por la catástrofe y las opciones de reactivación más factibles. De acuerdo con este planteamiento, se han tenido en cuenta subsectores de actividad tales como los de la planificación territorial, la gestión turística, el alojamiento, la gastronomía, los guías de turismo, la oferta cultural y de patrimonio, la oferta de ocio, los espacios y recursos medioambientales, la promoción de productos agroalimentarios y las manufacturas de artesanía, calzado, etc.

En el contexto de la reconstrucción posterior al terremoto es necesario el trabajo conjunto de todas los agentes públicos y privados vinculados a la actividad turística dentro de la provincia, de manera que se genere un espacio colaborativo y de intercambio de ideas



y buenas prácticas en base a una información de calidad donde la Academia se convierta, asimismo, en eje fundamental del proceso para la generación y transferencia de conocimiento como base para futuras planificaciones del turismo. En este sentido, la catástrofe siconatural ha de entenderse también como una oportunidad para reconsiderar aquellos procesos desordenados, espontáneos y frágiles del desarrollo turístico anterior y adoptar metodologías adecuadas para mejorar los niveles de resiliencia y sostenibilidad del destino turístico.

Desde la perspectiva de este proyecto, hemos entendido que la Universidad puede enfocar procesos de investigación aplicada para favorecer el desarrollo regional mediante el desempeño de un rol clave en el cambio de la matriz productiva tradicional, impulsando un destino turísticamente sostenible mediante no solamente la generación de profesionales capacitados y resultados de investigación de las carreras de Turismo y Hotelería, sino también de otras áreas de conocimiento.

En definitiva, como problema fundamental que afrontar figura en posición central la planificación territorial y sectorial turística sobre la base de un modelo que sirva como referencia para sustentar un desarrollo sostenible que tenga como base una información seria y certera, con datos reales que se proyecten en cifras e indicadores, tanto cuantitativos como cualitativos, que permitan calibrar la magnitud de la problemática y de la realidad actual de estas zonas devastadas por la catástrofe, además de afrontar los retos que acometer a corto, medio y largo plazo.

Nos encontramos, eso sí, con una dificultad de partida como es la inexistencia en Ecuador de sistemas de observatorios regionales o provinciales de turismo, a lo que hemos de añadir la situación anterior al terremoto del desarrollo turístico, que no había seguido un plan de gestión y uso, sino obedeciendo meramente a un crecimiento espontáneo y desordenado que solo atendía a la creciente demanda de manera improvisada.

La necesidad de plantear un proceder metodológico que sirva como base para futuras investigaciones en lugares que sufran acontecimientos como el ocurrido en la provincia de Manabí, sin duda puede generar referentes de buenas prácticas y lecciones aprendidas que puedan ser compartidos y difundidos mediante publicaciones y ponencias en eventos nacionales e internacionales, como también en el trabajo cotidiano interinstitucional que deba realizarse dentro de la provincial mediante la utilización de manuales de diagnóstico,

actuación y evaluación de resultados.

El mencionado Plan del “Buen Vivir” del Gobierno de Ecuador plantea algunas directrices que respaldan la presente propuesta, como por ejemplo el Objetivo 7, que habla de *“garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global, y la Meta 7.2., que plantea la necesidad de “conocer, valorar, conservar y manejar sustentablemente el patrimonio natural y su biodiversidad terrestre, acuática continental, marina y costera, con el acceso justo y equitativo a sus beneficios, indicando de forma literal la necesidad de impulsar el análisis de los paisajes y la interacción socioeconómica del territorio en los procesos de planificación y de ordenamiento territorial, de manera articulada entre los diferentes niveles de gobierno.*

Considerando estos enunciados, podemos entender la verdadera necesidad en la que se encuentra la provincia de Manabí de contar con un análisis profundo y de una planificación consensuada a distintos niveles. Y en este análisis adquiere prioridad el conocimiento de la situación ambiental del territorio, ya que de ella depende en buena parte la vida cotidiana de la población y la propia actividad turística, sobre todo una vez ocurrida una catástrofe socio-natural como esta, por lo que resulta importante conocer su situación actual para reorganizar los territorios locales de una manera más óptima.

Y, asimismo, se precisa el conocimiento de las necesidades de la población actual, y, especialmente en este caso, de las personas relacionadas de manera directa o indirecta con la actividad turística, saber cuál es la percepción de la realidad local y hacia donde se enfocan sus proyecciones futuras, considerando si desean o no seguir formando parte del sector turístico, entre otras cuestiones como el nivel de afectación de sus propiedades, la capacidad de endeudamiento que poseen, la necesidad de conseguir líneas de crédito, los plazos que serían necesarios, etc.; en definitiva, todas las interrogantes planteadas a las que hemos intentado responder con esta investigación.

#### **1.4.1. Formulación de la pregunta problema**

¿Qué modelo de gestión turística en los destinos de la provincia Manabí afectados por el terremoto del 16 de abril de 2016 puede contribuir más positivamente a su desarrollo turístico?

## 1.5. Objetivos generales y específicos

### Objetivo principal

Analizar los modelos de gestión de destinos que contribuyan al diseño de un sistema de gestión y gobernanza turística para los destinos turísticos afectados en la provincia de Manabí por el desastre socio-natural de 2016.

### Objetivos Específicos

O.E1 Análisis de los modelos de gestión de destinos turísticos que han sido afectados por desastres socio-naturales para extraer de los mismos buenas prácticas y lecciones aprendidas que puedan servir de referencia para su aplicabilidad y adaptación al caso concreto de Manabí en lo que se refiere a la adopción de propuestas de gestión y planificación.

O.E2 Evaluar el resultado de las estrategias implementadas por los distintos sectores, tanto públicos como privados, relacionados con la reactivación de los destinos turísticos afectados por el terremoto del 16 en Manabí y que, de hecho, están implicados en el modelo actual de gestión.

O.E3 Valorar la percepción de la oferta y la demanda turística sobre la recuperación de los territorios afectados por el desastre socio-natural del 16 de Abril del 2016 en la provincia de Manabí, extrayendo de la misma propuestas, necesidades y análisis de problemáticas encontradas.

O.E4 Realizar una propuesta de un nuevo modelo de gestión turística a través de estrategias interinstitucionales y la participación activa de todos los actores involucrados en los destinos estudiados.

## 1.6. Descripción detallada de la metodología y del diseño experimental.

Siguiendo a Hurtado (2008) podemos constatar, en primer lugar, que la investigación ha sido de carácter proyectivo y consistente en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo de gestión para afrontar la solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social o de una institución, región o un área particular de conocimiento. Y para ello, se ha realizado previamente un diagnóstico preciso de la situación actual y de las necesidades del momento, los procesos

explicativos y causantes de la problemática y devenir reciente del destino posterremoto y de los agentes locales involucrados, así como de las tendencias futuras, obteniendo resultados útiles para el desarrollo de esta investigación y la formulación de un modelo operativo en función de las demandas de la realidad abordada.

### **1.7. Diseño de la investigación.**

El diseño de investigación ha sido no experimental con herramientas instrumentales de análisis carácter mixto cuantitativo-cualitativo y la búsqueda y recopilación de datos in situ y fuentes primarias derivadas de categorías, conceptos, variables, sucesos, situaciones y percepciones de las comunidades locales y de los agentes implicados en la actividad turística y afectados por el desastre socio-natural, así como de contextos encontrados sin la intervención directa del investigador, observando el fenómeno objeto de estudio tal como se da en su contexto actual y mediante un diseño transeccional. Asimismo, se han manejado datos actualizados acerca de pérdidas económicas, número de personal que se quedó sin empleo, número de plazas que quedaron sin cobertura, ingresos turísticos actuales en comparación a los anteriores a la catástrofe, además de datos cuantitativos para valorar mediante matrices de análisis los niveles de incidencia de las estrategias aplicadas por entidades públicas y privadas en el proceso de reactivación de los destinos. Estos datos se han obtenido directamente de la realidad de los afectados y su contexto natural, pero a su vez hemos complementado esta información primaria con documentación de instituciones públicas y privadas diversas, literatura gris y bases de datos bibliográficas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2008, p. 205) en la investigación no experimental “no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” y, además, no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio.

Los datos de interés y más fundamentales han sido recogidos, en definitiva, de forma directa de la realidad, por lo que se trata de una investigación a partir de datos originales o primarios (Barrios, 1998). Por otra parte, para Hernández, Fernández y Baptista (2008, pág. 207) “la investigación no experimental también es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas

relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural”. Los niveles de participación en el estudio se han llevado a cabo mediante el diseño de “Investigación – Acción – Participativa (IAP)” de Martí (2000), por el cual se incorporan los puntos de vista de todos los actores y agentes implicados en el fenómeno objeto de estudio, siendo formados éstos previamente durante el proceso para su mayor entendimiento y respuesta de este trabajo de investigación.

Retomando la idea principal de los objetivos que conseguir, primeramente se realizó una revisión exhaustiva de la bibliografía especializada sobre desastres naturales y sus impactos territoriales y socioeconómicos en distintos destinos turísticos, lo que ha servido para seleccionar las estrategias y modelos aplicados en otros destinos que finalmente hemos considerado más apropiadas y adecuadas a la realidad territorial y situación concreta de la provincial de Manabí, utilizando el “método de expertos”. En consecuencia, se practicó para ello la consulta correspondiente a agentes públicos y privados cualificados y *stakeholders*, internos y externos, con conocimientos sobre el destino turístico, las afecciones al mismo tras el terremoto de 2016, las acciones planteadas de recuperación y las necesidades concretas de actuación en los principales subsectores de actividad.

El diagnóstico preciso de la situación socioeconómica del sector turístico en los destinos ecuatorianos en la fase post-desastre ha sido posible gracias a la implementación de encuestas y entrevistas y su tratamiento estadístico para relacionar las distintas variables analizadas y la interpretación de los resultados, además del análisis de documentos oficiales internos -muchos de ellos no publicados- de organismos públicos con incidencia en la zona de estudio. Además del estudio de las estrategias implementadas hasta la actualidad para la reactivación turística de los destinos afectados por parte de organismos públicos y privados, se ha cerrado un diagnóstico del sector turístico en general tras la aplicación de dichas estrategias a través de matrices valoradas como DAFO, EFI, EFE y MPC, que han resultado útiles como instrumentos para obtener las valoraciones y ponderaciones respectivas al objeto de evaluar el efecto provocado de las acciones puestas en marcha para la recuperación del sector turístico.

A continuación, se ha procedido a la determinación del modelo de gestión y gobernanza más adecuado considerando las problemáticas detectadas, las características y situaciones concretas de los actores públicos y privados, la capacidad de resiliencia del

sector y las realidades locales. Y para la puesta en marcha de dicho modelo, se han planteado, como podía ser menos, distintas medidas para involucrar a dichos actores en su desarrollo y sustantivación a través de redes de cooperación y mesas de trabajo, entes facilitadores para la coordinación interadministrativa e iniciativas de socialización y agrupación de esfuerzos en todo el proceso.

## Referencias bibliográficas

- Acosta Espinosa, A. (2010). *El Buen Vivir en el camino del post-desarrollo: Una lectura desde la Constitución de Montecristi*. Policy Paper, 9. Quito: Friedrich Ebert Stiftung - Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales. Recuperado de: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/07671.pdf>
- Amerlinck, Mari-Jose (2008) “Arquitectura Vernácula y Turismo: ¿Identidad para quién?”. *Destiempos*, 15, 381-388. Recuperado de: <http://www.destiempos.com/n15/amerlinck.pdf>
- Ayora Díaz, S. I. (2003) “Medicina, nostalgia y la mirada turística en Chiapas”. Capítulo de libro en Carmen Bueno Castellanos y Encarnación Aguilar Criado (Coordinadoras). *Expresiones locales de la globalización: México y España*. México, DF: México, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social. Universidad Iberoamericana, pp. 355 - 380.
- Balcázar, F. E. (2003). Investigación acción participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, 4 (7), 59-77. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/184/18400804.pdf>
- Barrios, M. (1998). Manual para la presentación del trabajo de especialización y maestría. Caracas: UPEL.
- Flores Kastanis, E., Montoya Vargas, J. & Suárez, D. H. (2009). Investigación-acción participativa en la educación latinoamericana: Un mapa de otra parte del mundo. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 14(40), 289-308. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14004013>
- Fyall, A., Garrod, B. & Wang, Y. (2012). Destination collaboration: A critical review of theoretical approaches to a multi-dimensional phenomenon", *Journal of Destination Marketing and Management* , 1(1-2), pp.ñ 10-26. Recuperado de:

- <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212571X12000169>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Manabí (2014) *Diagnóstico Territorial Manabí. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Provincial 2014 – 2024*  
[http://app.sni.gob.ec/visorseguimiento/DescargaGAD/Fdata/Fsigadplusdiagnostico/F1360000120001\\_Diagnostico/520Manab/5C3/5AD\\_19-05-2015\\_16-14-53.pdf](http://app.sni.gob.ec/visorseguimiento/DescargaGAD/Fdata/Fsigadplusdiagnostico/F1360000120001_Diagnostico/520Manab/5C3/5AD_19-05-2015_16-14-53.pdf)
- Gómez Alzate, A. (2010). “El paisaje como patrimonio cultural, ambiental y productivo. Análisis e intervención para su sostenibilidad”. *Revista KEPES*, 7 (6), 91-106.  
Recuperado de: [http://200.21.104.25/kepes/downloads/Revista6\\_6.pdf](http://200.21.104.25/kepes/downloads/Revista6_6.pdf)
- Gutiérrez Vega, C., Sancho Pérez, A., Szmulewicz Espinosa, P., & Cabrer Borrás, B. (2014). Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales. *VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística*. Neuquén. Universidad Nacional de Comahue.
- Guzmán Hernández, C.; Garduño Mendoza, M. y Zizumbo Villarreal, L. (2009) Reflexión crítica sobre el consumo turístico. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 18 (6), 691-706. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180713900004.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2008). *Metodología de la investigación*. Primera edición, México: MCGRAW - HILL.
- Hurtado, J. (2008). *Metodología de la investigación, una comprensión holística*. Caracas, Venezuela: Ediciones Quiron-Sypal.
- Martí Olivé, J. (2000). “La Investigación-acción participativa: estructura y fases”, en Tomás Rodríguez Villasante, Manuel Montañés y Joel Martí. *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía / 1*. Barcelona: El Viejo Topo (pp. 73-118).
- Organización Mundial del Turismo y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2002). *Cumbre Mundial del Ecoturismo: Informe Final*. Madrid: Organización Mundial del Turismo. Recuperado de: <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/WEBx0079xPA-EcotourismSummitES.pdf>
- Ortiz, M. & Borjas, B. (2008). La Investigación Acción Participativa: aporte de Fals Borda a la educación popular. *Espacio Abierto*, 17(4), 615-627.
- Padurean, L. (2010), *Destinations dynamic – A Management and Governance Perspective*, Tesis Doctoral- Univesità della Svizzera Italiana, Lugano.
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación (s.f.). *Objetivos*.

- Recuperado de <http://www.educacionsuperior.gob.ec/objetivos/>
- Rodríguez-Toubes, D., & Fraiz Brea, J. A. (2012). Desarrollo de una política de gestión de crisis para desastres en el turismo. *Tourism & Management Studies*, (8), 10–18.
- Rodríguez-Toubes, D., Brea, J. A. F., & Torre, J. Á. de la. (2014). Experiencias de crisis por desastres en los negocios turísticos: ni se aprende, ni se prepara. *Tourism & Management Studies*, 10(2), 50–56.
- Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo (2013) *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Recuperado de: <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan/0Nacional/0Buen/0Vivir/02013-2017.pdf>
- Urry, J. and Larsen, J. (2011). *The Tourist Gaze 3.0*. London: Sage Publications.
- Valdivieso Riofrío, J. C. (2014). *Creación de un modelo económico estándar de capacidad de gestión eficiente para áreas protegidas*. Tesis doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10803/284228>
- Valls Giménez, J. F. (1998) “Cambio de concepto en la gestión turística del municipio”. *Estudios de Gestión Turística*, 7 p. 3-7



***II. O.E1 Análisis de modelos de gestión de destino que contribuya a definir una metodología adaptable a la realidad en casos post desastres naturales.***

# INVESTIGACIONES GEOGRÁFICAS

72

JULIO-DICIEMBRE 2019



INSTITUTO INTERUNIVERSITARIO DE GEOGRAFÍA  
UNIVERSIDAD DE ALICANTE

 Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

 INSTITUTO INTERUNIVERSITARIO  
DE GEOGRAFÍA

# **Estudio I. Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales. Un estado de la cuestión**

*Manuel Rivera Mateos\**

*Ángel Guillermo Félix Mendoza\*\**

Link de acceso:

<https://www.investigacionesgeograficas.com/article/view/2019-n72-planificacion-estrategica-y-gobernanza-en-la-recuperacion-de-destinos-turisticos-afectados-por-desastres-socio-naturales>

Nº 72, julio- diciembre de 2019, pp. 235-254

ISSN: 0213-4691. eISSN: 1989-9890.

ÁREA: Social Sciences: Geography, Planning and Development

Cuartil y Score: SJR Q3/ 0.29

Recibido:22-12-2018

Aceptado:30-07-2019

Publicado: 12-12-2019

\* Departamento de Geografía y Ciencias del Territorio. Universidad de Córdoba, España. manuel.rivera@uco.es

\*\* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador. afelix@espam.edu.ec

## Resumen

A través de la síntesis y revisión sistemática de la literatura existente, este trabajo realiza una aproximación al estado de la cuestión sobre la gestión de los destinos turísticos tras su afectación por desastres socio-naturales y la adopción de modelos estratégicos de actuación para recuperar sus niveles de competitividad y sostenibilidad. Para ello se analizan los estudios de caso existentes de diferentes regiones, identificando los temas claves de investigación, las estrategias más comunes, los puntos de conexión y las metodologías más innovadoras, así como sistematizando las experiencias más exitosas. Una síntesis de sus características muestra que, aunque aparecen ciertas regularidades, los investigadores no han llegado a un consenso respecto a la selección de las variables de análisis y medidas que incluir en los planes estratégicos de recuperación tras la crisis ni tampoco en la metodología más idónea para su instrumentación. Ningún modelo se puede considerar completo al contener tanto fortalezas como debilidades, pero tras la discusión de sus resultados se plantean orientaciones aplicables a futuros casos de destinos afectados en aspectos como la recuperación de la imagen del destino, las acciones de marketing, la cooperación entre actores, el sistema de gobernanza o la revalorización de la oferta turística.

**Palabras clave:** recuperación de destinos turísticos; desastres socio-naturales; gobernanza turística; modelos de gestión estratégica del riesgo; sostenibilidad turística.

## Abstract

This paper systematically reviews strategic planning models implemented in tourist destinations affected by natural disasters. For this, case studies from various regions are analysed to identify key research topics, the most common strategies, connection points, and the most innovative methodologies, as well as systematising the most successful experiences. A synthesis of characteristics found shows that, although certain regularities appear, researchers have not reached a consensus regarding the selection of factors and measures to be included in the strategic recovery plans of destinations after a crisis, nor in the methodology for its instrumentation. No model can be considered complete because each contains strengths and opportunities, but also limitations and weaknesses. After a discussion of results and validity, guidelines are proposed for cases of affected destinations in aspects such as recovery of image, marketing, cooperation between actors, governance

system, or the revaluation and requalification of the heritage offer and tourist services.

**Keywords:** recovery of tourist destinations; unnatural disasters; tourism governance; strategic risk management models; tourism sustainability.

## Introducción

Los destinos turísticos están sometidos cada vez con mayor frecuencia a situaciones de crisis externas y vulnerabilidad derivadas de catástrofes naturales de diverso signo, que provocan mayores impactos en aquellos territorios de desarrollo turístico acelerado y desordenado, sin planes de prevención y pocos medios materiales y humanos, así como de mayor concentración de actividades turístico-residenciales o con tipologías turísticas muy dependientes del aprovechamiento de sus recursos naturales, como ocurre en las zonas litorales, las áreas montañosas y forestales o los valles fluviales, si bien esta problemática se ha convertido ya en un fenómeno de escala global y no sólo reducido a unos destinos específicos más conflictivos (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2003; Beirman, 2003; Ghimire, 2016b; Sigma Funds Development, 2018).

Estos desastres socio-naturales son eventos espontáneos, repentinos y, en su mayoría, impredecibles y no sujetos apenas a la posibilidad de un control previo (Faulkner, 2001; Vega, Pérez, Espinosa y Borrás, 2014), de manera que pueden dejar a su paso enormes pérdidas materiales y humanas en los territorios afectados y particularmente en actividades económicas como el turismo, que han podido representar con anterioridad uno de sus principales instrumentos de desarrollo (Aktas y Gunlu, 2005). No obstante, desde la década de los ochenta la literatura especializada en análisis y gestión de riesgos naturales viene orientándose hacia el enfoque de la vulnerabilidad socio-territorial en la producción del riesgo, de manera que las soluciones tecnológicas frente al mismo son claramente insuficientes, ineficaces o hasta contraproducentes (Aledo y Sulaiman, 2014). Esta tesis confronta directamente con la visión tradicional y tecnocrática que establecía que los desastres relacionados con fenómenos naturales eran sucesos físicos extremos producidos por la naturaleza de manera externa a cuestiones antrópicas y sociales y que, por tanto, requerían soluciones e inversiones tecnológicas, un adecuado control y monitoreo de la naturaleza y una gestión especializada (Bankoff, Frerks y Hilhorst, 2004). En definitiva, los riesgos son consecuencia no sólo de los fenómenos naturales excepcionales sino también de las condiciones de vulnerabilidad y desarrollo de las poblaciones y los territorios

afectados, de factores sociohistóricos y de la capacidad de resiliencia, de anticipar, de previsión y de recuperación del impacto del impacto de esas amenazas naturales; de aquí la importancia de una buena planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de las zonas afectadas.

Hoy día se considera, no obstante, al sector turístico como una industria de gran fortaleza y resistencia frente las crisis, con una capacidad más rápida de recuperación que otros sectores de actividad económica (Pike y Page, 2014), llegando a ser incluso un vector y tractor importante del desarrollo socioeconómico general de muchos territorios (OMT, 2003; World Economic Forum [WEF], 2005; De Sausmarez, 2007). Su conexión estrecha y tan directa con otros muchos sectores de la economía induce, de hecho, a las administraciones públicas a concentrar a menudo las inversiones iniciales para la recuperación post-desastre en el sector turístico con el objeto de conseguir retornos de inversión y efectos de arrastre más rápidos en el conjunto de la economía (Nagai, 2012; Ghimire, 2016b). No obstante, en un corto plazo la crisis suele iniciarse con una importante reducción de la llegada de visitantes, del gasto medio y de las reservas realizadas y se puede extender fácilmente a otros ámbitos territoriales cercanos o puede acrecentarse en el mismo destino por una mala gestión hasta incluso terminar expandiéndose a otros sectores de actividad (Beirman, 2003; Ritchie, 2004; De Sausmarez, 2007). Las consecuencias de los desastres socio-naturales en las empresas y los destinos turísticos pueden ser muy negativas también por la sensación de inseguridad y desconfianza en el destino hasta tanto éste no vuelva a su normalidad (Rodríguez-Toubes y Álvarez, 2013). Y no es sino a medio y largo plazo cuando el turismo adquiere una gran capacidad de recuperación para convertirse en un motor de la misma gracias a su carácter de actividad transversal y muy conexiónada con otras muchas actividades económicas.

En cualquier caso, sólo con una adecuada planificación estratégica y una gobernanza turística eficaz se puede garantizar una recuperación y reconstrucción de las condiciones iniciales del destino o mejorar su oferta turística y sus niveles de competitividad, y más aún si se quiere convertir el sector turístico en un catalizador de la recuperación general. La tragedia sufrida por un desastre socio-natural puede convertirse incluso en una nueva oportunidad para el desarrollo y recualificación del sector turístico superando errores del pasado (Luecke, 2005). Pero, en caso contrario, de no existir una gestión eficaz y planificada, sólo se agravaría o amplificaría la crisis inicial. Por otra parte, el impacto de

los desastres socio-naturales no es ni mucho menos homogéneo a nivel territorial, ya que unas zonas quedan más afectadas que otras, se recuperan con mayor o menor rapidez, según los casos, o incluso algunas pueden verse beneficiadas a corto plazo por la llegada de visitantes que rehúyen de las áreas más afectadas. Estas circunstancias, por tanto, condicionan los planes y medidas que se adopten en cada zona y hacen más necesaria si cabe la gestión y planificación de la crisis en un ámbito regional más o menos amplio (Wilks y Woore, 2003; Yang, Wang y Chen, 2011).

Por ello el estudio y análisis comparativo de las experiencias a nivel mundial de recuperación y planificación de estos destinos turísticos tienen un gran interés para la adopción de estrategias adecuadas en un futuro en otros territorios afectados y en las distintas fases del proceso de su recuperación, basándose en casos exitosos que puedan ser transferibles a nivel general, sin perjuicio de la necesidad de adaptación específica a las casuísticas territoriales concretas de cada destino. Particularmente el estudio de estas experiencias internacionales puede servir para adoptar las medidas que incrementen la resiliencia de los destinos turísticos tanto desde el punto de vista medioambiental como socioeconómico frente a los desastres, así como para identificar las pautas más idóneas para integrar la gestión general de estas catástrofes naturales en la planificación y desarrollo turístico del territorio.

Pero lo cierto es que, aunque en la literatura existente, se subraya con frecuencia la necesidad perentoria de instrumentar medidas eficaces de gestión de la crisis para una rápida y eficiente recuperación del destino, las propias características del sector turístico como la complejidad, diversidad y fragmentación de la oferta hacen que no exista un modelo de gestión comúnmente aceptado y de aplicación general. No obstante, hemos de destacar algunos modelos bastante referenciados como el de las 4R (Wilks y Moore, 2003; De Sausmarez, 2004; Pennington et al., 2010), de continua actualización y redefinición, de carácter no sólo reactivo sino fundamentalmente preventivo, y con cuatro fases características: reducción, preparación, respuesta y recuperación (Tabla 1). En particular, habría que destacar la fase de preparación, en la que deben de evaluarse los riesgos a los que está expuesto el destino y gestionar en consecuencia los planes de gestión para las situaciones de desastre potenciales. Además, los responsables turísticos tendrían que auditar estos planes, diseñar acciones de respuesta a la crisis y adquirir habilidades para enfrentarse a ésta (Wilks y Moore, 2003).

**Tabla 1.** Modelo de las 4R de gestión de crisis post-desastre

Reducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vigilancia de la crisis e identificación de riesgos, peligros, amenazas e impactos.</li> <li>- Políticas de observación, diagnóstico, seguimiento.</li> <li>- Políticas de cooperación y seguridad.</li> <li>- Protocolos y procedimientos de operaciones: anticipación de problemas y posibles estrangulamientos y refuerzo del personal de vigilancia.</li> </ul>
Preparación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de riesgos.</li> <li>- Plan de Gestión de la crisis y formación de personal especializado en la misma.</li> <li>- Planificación del modelo actuación para superar la crisis.</li> <li>- Medidas de salud y de seguridad para los turistas y visitantes.</li> </ul>
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de Comunicación.</li> <li>- Procedimientos de emergencia.</li> <li>- Investigación.</li> <li>- Asistencia integral a las familias.</li> </ul>
Recuperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de fomento empresarial continuo.</li> <li>- Gestión y formación de recursos humanos sector turístico.</li> <li>- Retorno a la normalidad del destino turístico y las organizaciones implicadas.</li> </ul>

**Fuente:** Wilks y Moore, 2003; De Sausmarez, 2004; Pennington *et al.*, 2010. Elaboración propia

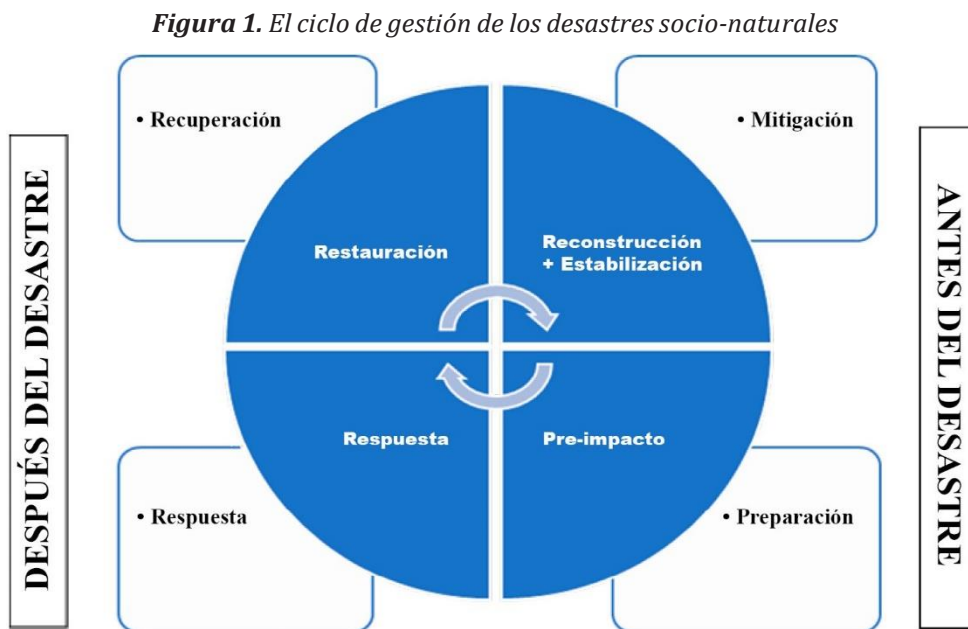
Si escasos son los ejemplos prácticos de aplicación de modelos de gestión, tampoco son ni mucho menos frecuentes los instrumentos de planificación estratégica, pese a que muchos autores (De Sausmarez, 2004 y 2007; Asia-Pacific Economic Cooperation [APEC], 2006; Chacko y Marcell, 2008; Yang, Wang y Chen, 2011; Campiranon y Ritchie, 2014) defienden que ésta es tan importante como la gestión y la ejecución práctica para prevenir o minimizar los efectos potenciales de la crisis, desarrollar un plan de actuación con los agentes implicados del sector turístico, constituir un equipo de gestión y una estructura organizativa, implementar una política de información para reducir incertidumbres y percepciones de riesgos, evaluar los cambios necesarios y establecer un proceso de aprendizaje para gestionar la crisis (Aguirre y Ahearn, 2007).

De hecho, prácticamente no ha sido hasta principios de este siglo cuando se han comenzado a plantear modelos de gestión y planificación propiamente dichos (Faulkner, 2001; Ritchie, 2004; De Sausmarez, 2004; Evans y Elphick, 2005; Paraskevas, Altinay, Mclane y Cooper, 2013). Estos modelos, como sistemas que son de gestión de crisis, pretenden plantear un marco sistémico y estructurado de actuación estratégica, integrando de manera proactiva a todos los elementos, agentes, factores y variables afectados por esta situación crítica. No obstante, se trata fundamentalmente de marcos teóricos que con posterioridad a su formulación han de ir contrastándose en casos reales de desastres socio-naturales y, como consecuencia, mejorándose y perfeccionándose para poder afrontar con mayor éxito la toma de decisiones (Ritchie, 2004).

El proceso de manejo de desastres también se ha intentado caracterizar a nivel



general y para todas las situaciones de crisis (no exclusivamente turísticas) por algunas organizaciones internacionales, como es el caso de los Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Medio Ambiente (UNDP-UNEP), que identifican cuatro fases fundamentales (Figura 1): Prevención, Preparación, Respuesta y Recuperación (UNDP-UNEP, 2008; UNEP, 2008). Estas, a su vez, tal como defienden muchos autores, conllevan una serie de procesos de planificación y prevención, a saber: 1.) Evaluación de riesgos naturales; 2.) Priorización de objetivos, tareas y actividades de la comunidad; 3.) Identificación de los estándares e indicadores de medida de la eficiencia y la eficacia de los objetivos propuestos; 4.) Establecimiento de protocolos de coordinación entre actores implicados; 4.) Inventario de capacidades de la comunidad locales; 5.) Centro de mando para la gestión; 6.) Medios y actividades de monitoreo y estrategia de comunicación y promoción; 7.) Medición y evaluación de los resultados y detección de las desviaciones en su caso; 8.) Acciones correctivas para mejorar la situación generada y 9.) Sistema de alertas.



Fuente: UNDP-UNEP, 2008. Elaboración propia

En gran medida, el enfoque estratégico de planificación post-desastre únicamente centrado en medidas reactivas de recuperación ha venido siendo reemplazado en las investigaciones más recientes por la práctica más proactiva de gestión y prevención que busca comprender los distintos impactos, identificar los riesgos derivados de cada uno de ellos, los medios y capacidades para afrontarlos y las medidas de preparación y prevención para reducir la exposición a los mismos y limitar la probabilidad de una futura crisis

(UNDP-UNEP, 2008). De hecho, el ciclo de gestión mencionado tiene como prioridad reducir la vulnerabilidad física, social, económica y ambiental de los destinos y disminuir el impacto de eventos naturales extremos mediante un marco estratégico proactivo que incorpora una serie de variables en las diferentes fases del ciclo (ex-ante y ex-post).

Para ello el marco estratégico de la Figura 1 prevé también seis fases principales: respuesta, recuperación, desarrollo, prevención, mitigación y preparación. Las tres primeras fases corresponden al llamado estado ex-post, es decir, la respuesta que se da después de que ocurre un desastre, tal como ayuda humanitaria y la reconstrucción de infraestructura y equipamientos básicos que muchas veces sirven como sistemas de soporte de la actividad turística. Las siguientes tres etapas ex-ante corresponden a las medidas destinadas a la prevención y mitigación del impacto de futuros desastres, que han de incluir normas y reglamentos de vinculación jurídica. Y con la excepción de la fase de “respuesta” inmediatamente después de que ocurra un desastre todas las demás deberían tener en cuenta los condicionamientos de tipo ambiental. En su conjunto las distintas fases reflejarían finalmente el grado de preparación de una comunidad para enfrentar un desastre.

Otro organismo internacional, la Comisión Económica para América Latina y El Caribe [CEPAL] (2015) divide la etapa ex-post en tres fases: respuesta de emergencia (inmediatamente después de la catástrofe), rehabilitación y recuperación (inmediata o posterior a un período de transición en el que se restauran los servicios e infraestructuras esenciales de la comunidad como los transportes y comunicaciones), y reconstrucción (reemplazo de infraestructuras, servicios y sistemas de producción para mejorar condiciones anteriores y con nuevos estándares para mitigar la vulnerabilidad). En esta última etapa se integrarían también los aspectos ambientales y los estudios de zonificación y planificación de los usos del suelo que puedan asegurar menores impactos (o ninguno) en desastres socio-naturales futuros: por ejemplo, medidas de conservación y restauración de ecosistemas de manglares costeros como barreras naturales contra los huracanes en los países de la región del Caribe (Centro Agronómico Tropical de Cooperación, Investigación y Enseñanza-CATIE, PNUMA y Agencia Sueca de Desarrollo Internacional [ASDI], 2005; UNDP-UNEP, 2008), los estudios geotécnicos y la implementación de normas y códigos de construcción antisísmicos en los establecimientos hoteleros de Japón (Nagai, 2012) o los mapas de riesgos comunitarios y planes de contingencia de las Unidades de Gestión de Riesgos de los Gobiernos Autónomos de Ecuador (Félix et. al., 2017; Félix y Rivera, 2018).

En relación con todo esto, el objetivo de este trabajo es identificar y sistematizar las experiencias internacionales de buenas prácticas en la articulación de planes, programas o proyectos de reconstrucción de los destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales y medioambientales, así como los factores clave que considerar para el diseño e implementación de modelos estratégicos y de gobernanza turística. Y para ello se han considerado las distintas aportaciones interdisciplinarias de la investigación especializada sobre el tema, que puedan mejorar el tratamiento y la comprensión de este fenómeno ciertamente complejo y la debida instrumentación proactiva y preventiva de una planificación y gestión turística más eficientes (Wilks y Moore, 2003; Ritchie, 2009). Partimos, en este sentido, de la hipótesis de que el desarrollo turístico sostenible y el bienestar comunitario exigen en cualquier supuesto de crisis —y más aún en las de carácter medioambiental— de una planificación estratégica y de una gobernanza destinadas a su prevención, preparación, mitigación de sus impactos y recuperación de los destinos turísticos.

## Metodología

En este trabajo se ha procedido, en primer lugar, a la síntesis y revisión sistemática de la literatura existente para aproximarnos al estado de la cuestión sobre la gestión de los destinos turísticos tras su afectación por desastres socio-naturales y la adopción de modelos estratégicos de actuación para recuperar sus niveles de competitividad y sostenibilidad. Para esta revisión sistemática se han consultado numerosos artículos y trabajos de diversas disciplinas y enfoques sobre crisis y desastres en turismo, además de algunas revisiones anteriores de la literatura sobre este tema (Pforr, 2006; Ritchie, 2004 y 2009; Buchanan y Bryman, 2011; Mair, Ritchie y Walters, 2014; Orchiston e Higham, 2014; Yang, Khoo-Lattimore y Arcodia, 2017). A partir de aquí se han seleccionado, sistematizado y sintetizado las aportaciones científicas más relevantes para obtener finalmente una serie de resultados, conclusiones y lecciones aprendidas sobre lo que se sabe y lo que no acerca de este fenómeno concreto, si bien centrándonos exclusivamente en los desastres socio-naturales relacionados con fenómenos de carácter natural o ambiental.

La búsqueda en bases datos y repositorios bibliográficos nacionales e internacionales como Web of Science, Scopus, Science Direct, Scielo, Emerald Publishing, Embase, Ebsco Host, Proquest, Google Académico o Dialnet, entre otros, ha generado más

de 75 artículos publicados en revistas científicas con revisión por pares anónimos entre 1995 y 2017, a lo que hemos añadido la consulta de monografías y actas de congresos, así como de portales webs de organismos nacionales e internacionales para localizar planes, informes oficiales y actuaciones de carácter público o de ONGs relacionados total o parcialmente con la recuperación de destinos turísticos post-desastre socio-natural.

Se han analizado finalmente de manera detallada 30 estudios de caso sobre diversas experiencias a nivel mundial de reconstrucción de destinos turísticos afectados por este tipo de desastres en el período 1995-2017 (Tabla 2) y que cuentan con información suficiente sobre la evaluación y análisis crítico de sus resultados como primer requisito para su selección. Estas experiencias se han sistematizado y estructurado en unas fichas de formato homogéneo y comparable donde, por un lado, se han identificado los factores y elementos claves a la hora de diseñar las estrategias de actuación, el sistema de gobernanza y el modelo de planificación finalmente seleccionado y, por otro, se han evaluado los resultados de los programas, planes y proyectos de recuperación o, en su caso, las acciones concretas que se hayan implementado.

*Tabla 2. Experiencias y estudios de caso seleccionados y sistematizados*

Tipo de Catástrofe	Año	País	Zona/Localidad	Criterios cumplidos
Maremoto/Tsunami	2004	Tailandia	Pucket	1, 2 y 3
Tsunami	2004	Sri Lanka	Arugam Bay	2
Maremoto/Tsunami	2006	Indonesia	Pangandaran-Yogyakarta	3 y 4
Maremoto	2010	Chile	Curicó-Maule	2
Terremoto	1995	Estados Unidos	Los Angeles	2
Terremoto	1995	Japón	Kobe	1, 2 y 4
Terremoto	1999	Taiwán	Chichi	1
Terremoto	1999	Colombia	Armenia	1 y 2
Terremoto	1999	Turquía	Izmit-Estambul	3
Terremoto	2001	El Salvador	San Salvador	4
Terremoto	2007	Perú	Pisco	1
Terremoto	2007	Chile	Tocopilla	2
Terremoto	2008-2009	China	Sichuan	1 y 3
Terremoto	2010	Haití	Puerto Príncipe	4
Terremoto	2011	Nueva Zelanda	Christchurch	3 y 4
Terremoto	2011	Japón	Japón Oriental	3
Terremoto	2015	Nepal	Nepal	3
Terremoto	2016	Ecuador	Provincia Manabí	3
Terremoto	2016	Ecuador	Atacames	2 y 3
Huracán Mitch	1998	Guatemala	Las Escobas	2
Huracán Katrina	2005	Estados Unidos	Nueva Orleans	2
Huracán Wilma	2005	Méjico	Riviera Maya	3
Tifón	2009	Taiwán-China	Zona Costera	1 y 2

Inundaciones	1998	Australia	Katherine	2, 3 y 4
Inundaciones	2010	Perú	Cusco	2 y 3
Incendio Forestal	2003	Canadá	Kelowna	3
Incendio Forestal	2009	Canadá	Kelowna	3
Incendio Forestal	1998	Australia	Victoria	2, 3 y 4
Avalancha	1999	Austria	Galtür	1
Erupción volcánica	2017	Indonesia	Isla de Bali	1,3 y 4

**Fuente:** Destinos con estrategias y acciones turísticas relevantes post-desastre. Elaboración propia

La selección de las experiencias y estudios de caso se ha realizado asegurando la representatividad de los distintos tipos de desastres socio-naturales más comunes (terremotos, tsunamis, huracanes y tifones, riadas e inundaciones, incendios forestales y erupciones volcánicas), si bien hay que aclarar que una buena parte de las investigaciones encontradas en la revisión bibliográfica se refieren a terremotos y tsunamis o maremotos, ya que son éstos de mayor ocurrencia e incluso de mayor impacto y afección en la industria turística y en destinos tanto emergentes como maduros, de acuerdo con las estadísticas e informes oficiales existentes (Alliance Development Works, 2012; WEF, 2018). Igualmente se han tenido en cuenta diversos escenarios territoriales que han sido objeto de afectación en todos los continentes (entornos urbanos y metropolitanos, zonas rurales, áreas litorales, países desarrollados versus países pobres o en vías de desarrollo, etc.), aunque la concentración mayor de riesgos y catástrofes socio-naturales se registra en las regiones de Asia Meridional y Oriental, archipiélagos del Pacífico y Océano Indico, América Central y El Caribe y la región andina y costa del Pacífico en América del Sur, tal como se señalan los informes anuales más recientes del World Risk Report y el Global Risks Report (Alliance Development Works, 2012; WEF, 2018), por lo que la mayor parte de los casos recogidos en la Tabla 1 corresponde a estas zonas.

Y, por último, se han seleccionado las iniciativas que han cumplido con al menos una de las características o criterios principales que se relacionan a continuación e igualmente se han identificado con posterioridad las que han contado con resultados más relevantes y visibles (enfaticadas con color oscuro en la Tabla 2), tras la puesta en marcha de planes, programas o acciones específicas de actuación turística específicos que, al menos parcialmente, pueden considerarse como experiencias de buenas prácticas (Tabla 2). Los criterios cumplidos o no, según los casos, a los que hacemos referencia en esta tabla, y numerados correlativamente, son los siguientes:

#### 1. Iniciativas y acciones específicas de reconstrucción de destinos turísticos o de

carácter general que cuentan con programas, proyectos o planes debidamente estructurados e identificados y con la concreción suficiente de los organismos y agentes, públicos y/o privados, intervinientes y/o financiadores, con existencia de buen nivel de coordinación y concertación interinstitucionales.

2. Estudios de caso con medidas que incorporaran acciones y objetivos concretos y definidos de fomento y reactivación de la actividad turística empresarial o de nuevos emprendimientos turísticos tras el desastre, así como de recuperación o nueva creación de infraestructuras y equipamientos de soporte de la actividad turística claramente identificados.

3. Iniciativas con acciones especiales de comunicación, marketing y gestión del conocimiento en el destino turístico afectado, así como de promoción de productos y segmentos turísticos alternativos.

4. Experiencias con estructuras de organización y gobernanza definidas y visibles, jerarquizadas, con distribución interna de responsabilidades, presupuesto específico y temporalización de las medidas propuestas.

Las experiencias internacionales analizadas nos han permitido estudiar los diversos modelos y procedimientos aplicados además de identificar las líneas de acción con mejores resultados y más comúnmente aceptadas por los expertos como buenas prácticas que puedan resultar de interés para su transferencia y aplicabilidad a otras catástrofes socio-naturales similares. Pero también se han tenido en cuenta, cómo no, las casuísticas territoriales específicas que obligan a realizar adecuaciones concretas de los modelos generales en función de comportamientos locales (tipos de oferta turística, estado de desarrollo de los productos y servicios, actores implicados) y los impactos reales y la extensión geográfica de la catástrofe (destinos locales específicos, grandes regiones, espacios urbanos, rurales o de naturaleza).

## Resultados

Una de las claves observadas en los estudios de caso y experiencias analizadas en la recuperación de los destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales, es la denominada “resiliencia”, que hace referencia a la capacidad de las comunidades locales y territorios para promover el desarrollo endógeno de sus recursos materiales, económicos y

sobre todo humanos y de organización social que permitan superar y gestionar adversidades y crisis (Orchiston, 2013; Vega et al., 2014). En la adopción de una respuesta rápida de recuperación del destino la resiliencia juega un papel ciertamente importante que hace referencia en el sector turístico a la capacidad de resistencia y respuesta del destino frente a las alteraciones y cambios que el medio natural ejerce sobre el mismo, generando para ello la auto organización necesaria basada en una serie de pilares que sustenten el desarrollo turístico sostenible tanto en el ámbito local, regional o global (Gutiérrez, Sancho, Szmulewicz y Cabrer, 2014; Vega et al., 2014; Félix et al., 2017; Espiner, Orchiston e Higham, 2017).

En definitiva, para comprender los desastres socio-naturales, no solo se deben observar los daños provocados desde el punto de vista socioeconómico, sino que también se debe entender la catástrofe desde una perspectiva psicológica, ya que las poblaciones locales heredan una serie de trastornos que les dificulta muchas veces seguir con el curso normal de sus vidas y menos aún reaccionar con eficacia y convicción para superar la crisis. Así, por ejemplo, investigaciones a nivel mundial tanto en Latinoamérica como en China, han demostrado que los desastres socio-naturales ocasionan síntomas ansiosos y depresivos, estrés postraumático, alteraciones del sueño, abuso de alcohol y otros problemas en la interacción familiar y el incremento de conductas violentas y hasta suicidas (Chow et al., 2007; Madrid, 2012).

Las experiencias internacionales coinciden en la necesidad de realizar un diagnóstico previo y preciso del nivel de afectación territorial del desastre y de sus principales impactos reales, identificando las instituciones y agentes, tanto públicos como privados, que puedan involucrarse en la reconstrucción del destino y los costes presupuestarios y fuentes de financiación necesarios para la articulación del plan de recuperación (Huang, Tseng y Petrick, 2008; Yang et al., 2011). En numerosos estudios de gestión de crisis tras desastres socio-naturales se han utilizado sobre todo metodologías cualitativas, habida cuenta de la escasez de investigaciones previas, la necesaria realización de una aproximación al tema con el objetivo de afrontarla con un mayor nivel de conocimiento y las distintas casuísticas de crisis encontradas (Evans y Elphick, 2005; Campiranon y Arcodia, 2007). El dimensionamiento de la catástrofe puede implicar, por ejemplo, la necesaria participación de organismos internacionales (OMT, Pacific Asia Travel Association-PATA, United Nations Office for the Coordination of Humanitarian

Affairs-OCHA, PNUMA) y la donación de cuantiosos fondos económicos y de recursos en el caso de una incidencia extrema y de importante extensión geográfica que supere las capacidades de reacción de los gobiernos nacionales, como ocurrió con el tsunami de 2004 en el Sudeste asiático (Athukorala y Resosudarmo, 2005) o con la reconstrucción del eje económico cafetero tras el terremoto de Armenia (Colombia) en 1999 (Fernández y Mendoza, 2005); casos éstos frecuentemente referenciados como ejemplos de planes de reconstrucción. En cambio, en otros casos de menor repercusión y/o con capacidades a nivel local bien desarrolladas y planificadas pueden articularse planes de recuperación efectivos sin contar con la respuesta internacional, como en el ejemplo antológico de la reconstrucción de la zona de Kobe en Japón tras el terremoto de 1995 (Ando, 2008) o las experiencias de turismo comunitario apoyadas por la ONG Mercy Corps en Sri Lanka tras el tsunami de 2004 (Robinson y Jarvie, 2008) y la desarrollada en Perú tras el terremoto de Pisco en 2007 (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo [AECID], 2008).

La existencia de un plan de manejo y una estructura organizativa formal con recursos y capacidad técnica, presupuestaria y de gestión propia, es igualmente otra de las exigencias fundamentales más señaladas en los estudios consultados para hacer frente a la crisis post-desastre y la propia prevención de situaciones catastróficas en el futuro. Pero, en cualquier caso, se manifiesta repetidamente en los trabajos analizados que estos planes y estructuras han de contar con una adecuada transparencia, gobernanza democrática y participación activa y coordinada de los actores turísticos implicados, tanto públicos como privados, y de los stakeholders del sector que han de realizar un seguimiento de las acciones proyectadas, evaluar los resultados y disponer de cierta capacidad decisoria (Williams y Ferguson, 2005; Rodríguez-Toubes y Fraiz, 2011; Pulido y Sánchez, 2013; Félix y Rivera, 2018). En este sentido, el modelo de gestión colaborativa en materia de turismo desarrollado, por ejemplo, en la reconstrucción de Indonesia tras los tsunamis de 2004 y 2006 se ha señalado como uno de los más exitosos, ya que dispuso de un Consejo Consultivo del mayor nivel que integró a todos los agentes e instituciones involucrados, una dirección colegiada en materia de gestión y coordinación interadministrativa vinculada acertadamente con las políticas de incidencia turística del Estado y un organismo ejecutor integrado fundamentalmente por profesionales cualificados en desarrollo turístico regional (Campiranon y Ritchie, 2014). Otros ejemplos muy citados de estructura organizativa bien



definida son también los de Victoria (Australia) tras los incendios forestales de 1998 (Cioccio y Michael, 2007; Walters y Clulow, 2010); El Salvador (Umaña, 2003) y Haití (Gobierno de Haití, 2010). No obstante, en una parte importante de los casos, aún cuando se han implementado medidas para aumentar los niveles de resiliencia del destino, no ha existido un plan de gestión de riesgo específicamente elaborado para el sector turístico debidamente institucionalizado. Y, como consecuencia, las estrategias de recuperación no han estado debidamente sincronizadas (Ghimire, 2016a).

Un punto en común que se ha podido distinguir también en la mayoría de los destinos turísticos estudiados es la importancia dada a la imagen del destino y su reputación como factor clave después del desastre, fortaleciendo la comunicación entre los agentes interesados y la Autoridad central o local para contrarrestar el sensacionalismo o las crudas informaciones de los medios de comunicación sobre dichos desastres y que generen miedo e inseguridad en los turistas, de manera que puede entenderse la gran importancia que adquiere el marketing estratégico asociado, las estrategias de branding regional y la difusión de los mensajes promocionales más efectivos (Faulkner y Vikulov, 2001; Chacko y Marcell, 2008; Madrid, 2012; Mair, et al., 2014). Precisamente la búsqueda de tranquilidad y entretenimiento por parte de los turistas durante sus vacaciones es lo que provoca que su percepción de riesgo se incremente tanto en situaciones de crisis del destino turístico, aún siendo éstas leves, por lo que se convierte fácilmente en muy vulnerable.

En el estudio realizado se han podido encontrar no pocos ejemplos de cómo el sector turístico se ha recuperado de manera rápida y más importante que otros sectores de actividad a través de campañas público-privadas bien coordinadas de marketing, además de contribuir significativamente a la recuperación general del territorio afectado (Beirman, 2003). Cabe destacar, en este sentido, cómo entre las acciones de recuperación de Tailandia y otras zonas del Sudeste asiático tras el tsunami de 2004 se priorizó la recuperación de la imagen del destino entre la demanda turística, conexionando para ello la oferta, la infraestructura y los equipamientos no dañados por la catástrofe con el argumentario central de la promoción turística en el exterior (APEC, 2006; OMT, 2005), después de diagnosticar, eso sí, los cambios de comportamiento y la respuesta de los turistas tras la crisis mediante técnicas de prospectiva.

Otros casos relativamente recientes como los desastres socio-naturales sufridos en

países como Tailandia y Japón (Pike y Page, 2014; Rittichainuwat, 2006), Nueva Zelanda (Orchiston e Higham, 2014), China (Yan, et al., 2011) o Islandia (erupción del volcán Eyjafjalla en 2010), que provocaron una caída inmediata de las llegadas turísticas, demuestran cómo pueden recuperarse a corto plazo con los efectos mediáticos de solidaridad, curiosidad por conocer las zonas afectadas, búsqueda de experiencias y mayor proyección de la imagen del destino que se produce en la etapa post-desastre aunque sea por motivos trágicos. Pero para esto la estrategia más efectiva es brindar información que tranquilice acerca de la situación real existente y la declaración pública sobre la seguridad del viaje al destino afectado, más aún si ésta se realiza por parte de organismos internacionales como la OMT como en el caso de Islandia en 2010.

En relación con las estrategias de marketing para la revitalización de la imagen del destino los estudios de caso más recientes insisten igualmente en la importancia de utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTICS) para conectar eficazmente con la demanda real y potencial, así como con la “demanda latente” que aún no ha podido viajar al destino por la situación derivada de la crisis (Yang et al., 2011). En la experiencia, por ejemplo, de los terremotos de Christchurch (Nueva Zelanda), se pudo identificar la importancia crítica de la gestión del conocimiento y la colaboración y comunicación efectiva interinstitucionales a la hora de facilitar una respuesta inmediata a los desastres, así como para el posterior desarrollo e implementación de estrategias de comercialización (Orchiston & Higham, 2014; Kausar, Rosmalia, Imran y Stevenson, 2018). En el caso de las crisis turísticas recientes de Egipto el análisis detallado de contenidos de los informes noticiosos, entrevistas de prensa, campañas de publicidad, políticas de medios y estrategias de mercadotecnia de los agentes privados y públicos, ha podido revelar la importancia del marketing inteligente en la restauración de la imagen positiva del país y la recuperación de los turistas (Avraham, 2016).

No obstante, como hemos apuntado anteriormente, lejos de aplicarse planes de recuperación integrales y de integrar debidamente la actividad turística en los planes de gestión de la crisis, el enfoque principalmente abordado en la mayoría de los casos es muy parcial y centrado básicamente en las acciones de comunicación y promoción turística (Rodríguez-Toubes y Fraiz, 2011; Rodríguez-Toubes y Álvarez, 2013). Resulta sintomático también cómo la planificación colaborativa y las formas de gestión proactiva de las crisis del sector turístico derivadas de los desastres socio-naturales no suelen ser ni muchos menos

frecuentes y, por tanto, están mal estudiadas (De Sausmarez, 2004), lo que se refleja en una escasa práctica en la adopción de planes proactivos de respuesta de los destinos para reducir y prevenir los impactos de futuros desastres socio-naturales, ya que en su mayoría las experiencias estudiadas sólo cuentan con medidas reactivas post-desastre para afrontar la recuperación o respuesta a la crisis, como el desarrollo de patrones de respuesta y guías prácticas, y, en cambio, muy pocas actuaciones preventivas de cara al futuro (Pforr, 2006; Hystad y Keller, 2008).

Dentro de las estrategias de carácter reactivo relacionadas con la puesta en valor de recursos patrimoniales como la gastronomía, la música, la danza, las tradiciones ancestrales o el folclore, son, de hecho, muy utilizadas en etapas tempranas de la recuperación de los destinos turísticos afectados tanto por actores públicos como privados (Mendoza, 2017; Gutiérrez et al., 2014; Félix et al., 2017). Estas iniciativas se han practicado en un intento de despertar la sensibilidad y el interés de potenciales visitantes, sobre todo nacionales y de proximidad, potenciando algunos segmentos emergentes como el turismo solidario y social, el “turismo oscuro” o dark tourism (Frausto y Mota, 2015; Wright & Sharpley, 2018) y el turismo de eventos culturales y festivos para contribuir a la recuperación del destino (Tabla 3).

**Tabla 3.** Estrategias de turismo alternativo en destinos en crisis post-desastre

Segmentos y turismos específicos	Productos y atractivos turísticos
Turismo etnográfico-cultural	Festivales culturales de música y folclore
Turismo gastronómico	Festivales gastronómicos
Turismo solidario	Ferias de Artesanía
Turismo solidario y <i>Dark Tourism</i>	Tours solidarios por las zonas afectadas
Turismo de bajo coste	Ofertas y paquetes turísticos <i>low cost</i>
Turismo memorial	Eventos en memoria de víctimas y damnificados por el desastre
Turismo experiencial	Turismo lento y convivencial con comunidades rurales e indígenas

**Fuente:** Estudios de caso. Elaboración propia

Las políticas de fomento para las pymes turísticas y afines se atestiguan también como otro aspecto fundamental que considerar desde el inicio del plan de reconstrucción (Guajardo, 2012), siempre y cuando apoyen toda la cadena de valor del sector productivo y comercial turístico local, faciliten de manera efectiva el acceso a los recursos microfinancieros, la asistencia técnica a las pymes y las iniciativas como los centros de incentivo, el apoyo a planes de negocio, la capacitación empresarial y asociativa o la creación de soportes de información y promoción de la oferta turística, que han dado

importantes resultados en algunos lugares de Asia y el Pacífico como Australia y Japón (Faulkner y Vikulov, 2001; Wilks y Moore, 2003; Walters y Clulow, 2010; Nagai, 2012). En la mayoría de los casos analizados resulta sintomático que no sea frecuente la planificación proactiva por parte de los agentes de la industria turística más pequeños, ya que en la práctica sólo las grandes empresas y operadores turísticos tienen la suficiente capacidad de gestión para reaccionar de manera competitiva y eficiente ante los desastres socio-naturales, adoptar respuestas rápidas y estructuradas y poner en marcha medidas preventivas ante futuros desastres; de aquí la importancia de las acciones de fomento de las administraciones públicas y las de mejora de las infraestructuras de soporte básicas para el buen funcionamiento del sector turístico que tanta incidencia han tenido en algunos destinos afectados como Chile tras el terremoto de 2007 (Guajardo, 2012; Mair et al., 2014).

El subsector privado microempresarial se relaciona con pequeñas comunidades proveedoras de servicios turísticos que tienden a promover estrategias de supervivencia en el mercado que están relacionadas con las bajadas de precio y los productos low cost que sólo suelen dar algunos resultados a corto plazo, por lo que la evaluación de las acciones y necesidades de estos operadores turísticos locales y la puesta en marcha de políticas de fomento más efectivas para su adaptación a la nueva situación del mercado turístico resultan esenciales (Espiner, et al., 2017; Orchiston, 2013). Algunas experiencias lideradas por empresarios locales como la de Cancún (México) tras el desastre del huracán Wilma en 2005, que supuso el cierre de muchos negocios hoteleros, han servido incluso para emprender reformas y mejoras de calidad y de recualificación de la planta alojativa postergadas desde hace años gracias al cobro de las indemnizaciones de los seguros, de manera que han contribuido de manera proactiva a una mayor competitividad del destino.

Por último, en la gran mayoría de los casos de estudio se encuentra la debilidad de la falta de un modelo claro de gestión y planificación del turismo tras el desastre y, en definitiva, de un plan de monitoreo, seguimiento y evaluación de resultados con indicadores cualitativos y cuantitativos. El enfoque prioritario dado en la mayoría de los casos analizados a las acciones de promoción y comercialización después del desastre, parece haber dado lugar a que se preste menor atención a otros aspectos importantes de la recuperación e incluso a la planificación estratégica integral del destino como un todo (Mair, et al., 2014).

En cualquier caso, entre los modelos de planificación y gestión de riesgos destaca por su perspectiva estratégica y su mayor citación entre los investigadores el de Faulkner (2001), consistente en un marco integral para describir las etapas de respuesta proactiva de la comunidad y un marco genérico para estrategias de desastres turísticos a través de seis fases concretas: pre-evento, prodromal (desastre inminente), emergencia, intermedia, de recuperación a largo plazo y de resolución (Tabla 4). Poco después este modelo fue desarrollado por Faulkner y Vikulov (2001) y llegó a aplicarse en no pocos estudios sobre desastres socio-naturales (Peters y Pikkemaat, 2005; Evans y Elphick, 2005; Wang y Ritchie, 2010; Chen y Tsai, 2011; Mendoza, 2017), pero también sufrió algunas revisiones empíricas posteriores que, por ejemplo, introdujeron en la penúltima fase de recuperación del destino tres subfases: recuperación de la infraestructura dañada, respuestas de marketing y adaptaciones al nuevo sistema (Scott, Laws y Prideaux, 2008). Los componentes de este modelo implican, entre otras actuaciones (Hughey y Becken, 2016), un sistema de información e inteligencia del destino y sus agentes, la evaluación de riesgos, los protocolos de priorización, la auditoría y evaluación de capacidades de resiliencia de la comunidad local, un plan de gestión de desastres (Quarantelli, 1996), un centro de comando, la coordinación con los medios de comunicación y actividades de monitoreo, un sistema de alerta de emergencias (Huang y Min, 2002), una revisión flexible del plan y el aprendizaje permanente de los responsables y agentes implicados.

**Tabla 4.** Modelo de gestión turística de desastres socio-naturales

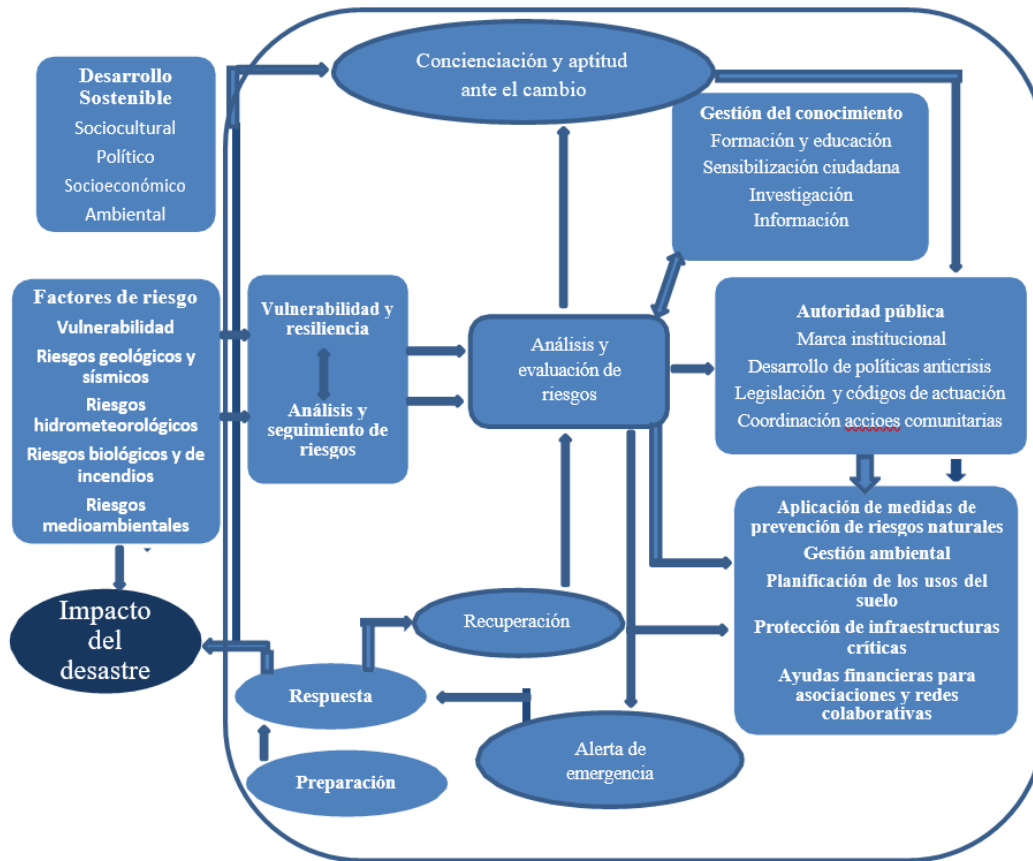
Fase del desastre	Elementos reactivos en el manejo del desastre socio-natural	Elementos para la gestión estratégica proactiva
<p><b>Pre-evento:</b> Se adoptan medidas para prevenir o mitigar los efectos de los desastres potenciales.</p>	<p><b>Precursores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombrar un líder y un equipo de gestión de desastres</li> <li>Identificar organizaciones pertinentes y agencias del sector público y privado</li> <li>Establecer un marco de coordinación, consulta y sistemas de comunicación</li> <li>Desarrollar, documentar y comunicar la estrategia de gestión contra desastres socio-naturales</li> <li>Educar a los interesados, empleados de establecimientos, visitantes, clientes, <i>stakeholders</i> y ciudadanía</li> <li>Acuerdos y compromisos de activación protocolos de emergencia</li> </ul>	<p><b>Evaluación de riesgos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de desastres potenciales y su probabilidad de ocurrir</li> <li>Desarrollo de escenarios en su génesis e impactos de desastres potenciales</li> <li>Desarrollar planes de contingencia frente a desastres socio-naturales</li> </ul>
<p><b>Prodromo:</b> Cuando un desastre es inminente</p>	<p><b>Movilización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de aviso, incluyendo la gestión de los <i>mass media</i>.</li> <li>Establecer un centro de comando de gestión de desastres</li> <li>Instalaciones de seguridad</li> </ul>	<p><b>Planes de emergencia para desastres:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar impactos probables y grupos de</li> </ul>

<p><b>Emergencia:</b> El efecto del desastre se siente y es necesario actuar para proteger a las personas y bienes principales.</p>	<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de rescate / evacuación</li> <li>• Alojamiento de emergencia y suministros alimenticios</li> <li>• Servicios médicos / de salud</li> <li>• Sistemas de monitoreo y comunicación.</li> </ul>	<p>riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las capacidades de la comunidad y visitantes para hacer frente a los impactos.</li> <li>• Articular los objetivos de los planes de emergencia individuales (para desastre específico).</li> <li>• Identificar las acciones necesarias para evitar o minimizar los impactos en cada etapa.</li> <li>• Diseñar perfiles estratégicos de prioridad para cada fase del proceso de desastre.</li> <li>• Revisión continua a la luz de la experiencia y cambios en la estructura de organización y el personal.</li> <li>• Adaptación al nuevo sistema y a los cambios en el entorno.</li> </ul>
<p><b>Intermedio:</b> Punto donde las necesidades a corto plazo de las personas han sido atendidas y el foco principal de la actividad es restaurar los servicios y la comunidad a la normalidad inicial.</p>	<p><b>Recuperación a corto plazo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de auditoría / monitoreo de daños</li> <li>• Limpieza y adecentamiento básicos de equipamientos e infraestructuras</li> <li>• Análisis de evaluación e importancia del sector turístico.</li> <li>• Establecimiento de indicadores de seguimiento y evaluación de los planes.</li> <li>• Estrategia de marketing turístico y comunicación con medios para reducción de incertidumbre</li> <li>• Plan de Marketing y de promoción de productos y segmentos turísticos alternativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión proactiva, planificación colaborativa con medidas de coordinación y vinculación interinstitucionales y de colaboración público-privada, más aplicación de lecciones aprendidas.</li> <li>• Establecimiento de modelo de desarrollo turístico horizontal y equilibrado que promueva un aprovechamiento y valorización sostenibles de los recursos naturales, el paisaje y el patrimonio material e inmaterial.</li> </ul>
<p><b>Recuperación (a largo plazo):</b> Continuación de la fase anterior, pero los elementos que no pudieron ser atendidos rápidamente son atendidos en esta etapa (auditoría, autoanálisis, reconstitución).</p>	<p><b>Reconstrucción y re-evaluación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconstrucción más profunda de infraestructuras y equipamientos dañados.</li> <li>• Rehabilitación de áreas con daño ambiental.</li> <li>• Asesoramiento a las víctimas</li> <li>• Restauración de la confianza del consumidor y los empresarios, desarrollando planes de inversión y fomento.</li> <li>• Incorporación de experiencias y lecciones aprendidas y revisión de las estrategias desarrolladas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión proactiva, planificación colaborativa con medidas de coordinación y vinculación interinstitucionales y de colaboración público-privada, más aplicación de lecciones aprendidas.</li> <li>• Establecimiento de modelo de desarrollo turístico horizontal y equilibrado que promueva un aprovechamiento y valorización sostenibles de los recursos naturales, el paisaje y el patrimonio material e inmaterial.</li> </ul>
<p><b>Resolución:</b> Restauración rutinaria o se establece un estado mejorado.</p>	<p><b>Revisión continua</b></p>	<p>Recualificación de la oferta y sistema de inteligencia de mercado propio.</p>

**Fuente:** Modelos de Faulkner y Vikulov (2001) y modificaciones posteriores de Peters y Pikkemaat (2005); Evans y Elphick (2005); Wang y Ritchie, 2010; Mendoza, 2017. Elaboración propia

Por su parte, las organizaciones internacionales como UNDP-UNEP, CEPAL o APEC (2006) suelen coincidir en señalar que para que la agencia responsable se prepare y responda de manera efectiva y proactiva tras una situación de crisis ha de establecerse un marco de reducción del riesgo de desastres que contemple diversas acciones necesarias (Figura 2):

**Figura 2.** Marco de reducción del riesgo de desastres socio-naturales



**Fuente:** CATUE, PNUMA y ASDI, 2005; APEC, 2006; UNDP-UNEP, 2008; UNEP, 2008 y CEPAL, 2015.

Elaboración propia

1. Un análisis estratégico de los principales riesgos de desastres que amenazan el destino (UNEP, 2008) y de sus posibles impactos a nivel macro y micro en el entorno territorial.

2. Una dirección de gestión que ejecute las orientaciones estratégicas tanto genéricas como específicas para lograr los objetivos de la organización.

3. Cinco tareas secuenciales básicas para la gestión de desastres: a.) Identificación de los riesgos de peligro tras un fenómeno natural y comprensión de la gama completa de efectos probables y consecuencias; b.) Evaluación de la vulnerabilidad de la comunidad ante el riesgo y de su capacidad de resiliencia, midiéndose en términos de tamaño, ubicación geográfica, estado económico, nivel de organización y recursos disponibles; infraestructura y capacidad de respuesta, entre otros factores; c.) Desarrollo de un plan de preparación y mitigación para abordar cualquier debilidad institucional o sistémica que pudiera limitar el destino o la capacidad de la comunidad para mitigar los riesgos de desastres; d.)

Implementar un plan que asuma las lecciones aprendidas para reunir un banco de datos que sirva de aprendizaje, experiencia e información de cara a la acción, y e.) Seguimiento, evaluación, revisión y actualización del plan para mayor eficiencia y mejora de la resiliencia comunitaria en general (Ando, 2008).

4. Un marco legislativo global a través del cual los estados y los gobiernos locales, como la autoridad correspondiente, puedan implementar sus estrategias de respuesta y establecer un sistema de coordinación, integración y colaboración mutuas con las agencias gubernamentales, ONGs y entidades comunitarias para el desarrollo de planes, sistemas, procedimientos y procesos que incluyen las necesidades del sector turístico.

5. Estrategia de implementación y control de las estructuras organizativas, de recursos humanos y financiación, así como el establecimiento de roles específicos y responsabilidades en la organización gestora para capacitar al personal para esos planes y llevar a cabo su seguimiento, modificación y actualización, según los casos, así como los instrumentos de simulación de siniestros y de educación y sensibilización para la población local y los visitantes (Athukorala y Resosudamo, 2005; Kausar, et al.,2018).

6. Estrategia de evaluación, seguimiento y retroalimentación como parte importante de la planificación estratégica y la gestión de las organizaciones implicadas.

## **Discusión de resultados**

No resulta fácil, desde luego, aplicar estos modelos teóricos a los que nos hemos referido en el apartado anterior si consideramos la dificultad de establecimiento de indicadores medibles y adecuados para diagnosticar la crisis, afrontarla, llevar el seguimiento de la respuesta y evaluar sus resultados, así como el limitado tiempo disponible para adoptar medidas. Y, por otra parte, por la misma dificultad de obtener fondos económicos suficientes y de articular y poner en funcionamiento una estructura organizativa e institucional para desarrollar el modelo adoptado, a lo que hemos de sumar los problemas frecuentes de una burocracia lenta y poco eficaz y los altos niveles de vulnerabilidad de numerosas poblaciones y territorios de países pobres o en vías de desarrollo, con escasa capacidad para anticiparse a las catástrofes socio-naturales y de resiliencia para sobrevivir, resistir y recuperarse de su impacto.

Nos resulta cuando menos sorprendente, a la vez que contradictorio, que los



técnicos, expertos y funcionarios —e incluso científicos— ligados a la gestión del riesgo en la escala meso y/o local (los claim-makers) defiendan, por un lado, las ventajas y funcionalidades del enfoque integrado en la planificación y gestión de riesgos socio-naturales, centrado en los problemas de la vulnerabilidad y, por otro, persistan en la práctica y en numerosas ocasiones en la visión dominante y tradicional que privilegia las soluciones meramente tecnológicas y de top-down, que minimizan el tratamiento y el propio estudio de las causas que originan la vulnerabilidad socio-territorial. Tanto es así que frecuentemente las distintas tipologías de modelos teóricos aplicados en los diferentes casos y territorios analizados tienen un carácter meramente reactivo y no se asocian debidamente a las casuísticas locales o regionales de exposición de riesgos y a la propia experiencia y lecciones aprendidas (factores sociohistóricos), como tampoco a los efectos desiguales de los fenómenos socio-naturales entre la población y los diferentes subsectores económicos de actividad. Y, en definitiva, mucho menos ponen en cuestión los modelos de desarrollo socioeconómico y territorial y de políticas públicas que pueden ser “productores de riesgos” o que, en todo caso, pueden incrementar y agudizar los impactos de éstos.

Si la gestión y planificación de cualquier destino turístico resulta esencial para garantizar la calidad de los servicios, infraestructuras y equipamientos con incidencia turística, así como su desarrollo integral en términos de sostenibilidad y eficiencia para obtener resultados tangibles a medio y largo plazo, más aún lo es en el caso de la recuperación de los destinos afectados por desastres socio-naturales. En éstos se han de conectar y complementar entre sí los componentes y factores claves descritos en párrafos anteriores, evitando una evolución del sector desordenada e improvisada y sujeta a impactos negativos que difícilmente podrían afrontarse y minimizarse sin una planificación previa que potencie las potencialidades endógenas, fortalezca la competitividad del destino en su conjunto y mediante procesos inclusivos y participativos que detecten soluciones locales para los desafíos derivados de la crisis post-desastre.

Algunos modelos de gestión de riesgos ya referidos y propuestos por la literatura científico-técnica (Faulkner, 2001; Ritchie, 2004; Keller y Hystadt, 2008; Pennington-Grey et al., 2010) han podido ser aplicados con aceptable éxito en algunos casos, pero la eficacia de los modelos teóricos depende, en fin, de que asuman que la vulnerabilidad y niveles de resiliencia del destino turístico implican a las características y circunstancias específicas de una comunidad y un territorio, de un sistema, con una determinada exposición potencial y

preexistente al riesgo (vulnerabilidad físico-ambiental) y una predisposición o capacidad de respuesta social a una amenaza natural (vulnerabilidad social), a lo que hemos de añadir las particularidades ligadas al lugar o territorio afectado.

Y es que los desastres mal llamados “naturales” no son, de hecho, consecuencia exclusiva de la acción de la naturaleza, sino más bien de los problemas de desarrollo de las comunidades afectadas y de la ordenación del territorio y espacio geográfico, lo que debería hacer pensar en la búsqueda de alternativas que creen espacios habitables y destinos turísticos más seguros en el marco del desarrollo sostenible. En otras palabras, como se ha comprobado en numerosos estudios de caso, la magnitud del desastre no suele estar directamente relacionada con la magnitud del evento natural o geofísico, como se comprueba, por ejemplo, si comparamos los impactos de los terremotos de Japón y Perú acaecidos entre 1960 y 1981 o los ocurridos en 2010 en Haití y Chile. En todos ellos, se comprueba, en este sentido, que a mayor nivel de desarrollo y resiliencia y con una amplia inversión y organización en la mitigación y prevención de desastres, los impactos se minimizan considerablemente a pesar de que aquéllos sean de mayor magnitud que en los países pobres o en vías de desarrollo con menor capacidad de “absorción” (resiliencia) de dichos impactos. Y, por otra parte, el impacto de los desastres a nivel subregional, como ha ocurrido en El Caribe e Indonesia, sugiere que los países que presentan menos desarrollo relativo, mayor dependencia del medio ambiente y natural para la producción turística y menos diversificación y tecnificación de ésta, son los que presentan, de hecho, un mayor impacto por desastres sobre la totalidad de sus economías, sobre todo cuando la vulnerabilidad estructural, la falta de ordenación sectorial y la fuerte dependencia del sector turístico resultan manifiestas.

La necesidad de una respuesta ordenada y sistémica es, en cualquier caso, fundamental y ha de partir de la sistematización de una serie de acciones que sirva de engranaje e interrelación cooperativa entre los distintos actores de la actividad turística en un contexto territorial concreto. Aunque en primera instancia la gestión sea una iniciativa tomada desde alguna administración pública, como principalmente es el caso del Estado central, no cabe duda de que la participación efectiva y la implicación de todos los actores turísticos locales, tanto privados como públicos, en todas las fases del proceso y a distintas escalas, es una de las bases fundamentales del éxito en cualquier proyecto de planificación turística territorial. Y a esto hemos de añadir el principio básico del enfoque de la

sostenibilidad turística integral, aun cuando con el tiempo este último concepto se haya banalizado y desvirtuado hasta convertirse en un mero discurso recurrente y oportunista de carácter dialéctico y de aplicabilidad práctica poco sustantiva (Pulido y Sánchez, 2013; Valls, 2005).

La recuperación del sistema turístico post-desastre debe estar precedida por un esquema o mapa conceptual denominado modelo de gestión, que en la práctica ha de ilustrar a todos los componentes del sistema productivo sobre su posición, funcionalidad y nivel de responsabilidad dentro del mismo (Mendoza, 2017). Por tanto, se puede entender como una guía del proceso productivo que se está desarrollando dentro de un destino, deberá responder a procesos comunicativos y de consulta permanente bien pensados y discutidos y requerirá igualmente de un enfoque coordinado mediante un equipo democrático de gestión capaz de involucrar a las organizaciones públicas y privadas con la prestación de servicios finales a los visitantes. La gestión el destino turístico ha cambiado dejando de ser un mero instrumento al servicio de las empresas turísticas para convertirse en el verdadero protagonista de una gestión basada en la aceptación de la incertidumbre como entorno de trabajo y en la acumulación progresiva, mediante un proceso participativo de aprendizaje social, de conocimientos suficientes para comprender los cambios que se van produciendo en un destino y reaccionar de manera sistemática ante los mismos, adaptándose y beneficiándose de la nueva situación (Pulido y Sánchez, 2013).

Una de las acciones que más se han aplicado en los destinos turísticos ha sido la promoción y mejora de la imagen del destino, pero siendo ésta ciertamente importante lo cierto es que resulta ser insuficiente sino se conecta con algunas estrategias de puesta en valor turístico de elementos patrimoniales, materiales e inmateriales, antes olvidados o infrutilizados y que debidamente integrados en una oferta turística diferenciadora pueden conformarse en un auténtico “salvavidas” en momentos difíciles tras un desastre socio-natural. Analizada la capacidad de resiliencia referida en párrafos anteriores se deben direccionar las gestiones estratégicas de marketing y promoción turística atendiendo al público que frecuenta el destino; fortaleciendo su imagen y favoreciendo la satisfacción y la calidad percibida por el turista a través de sus elementos tangibles e intangibles (Rivera, 2013). La manera en cómo se puede generar la confianza para motivar nuevamente viajes hacia el destino afectado por el desastre, debe contemplar la rehabilitación de las infraestructuras y servicios turísticos básicos, pero también revalorizar el atractivo de los

recursos patrimoniales (sobre todo inmateriales) que aún sigan estando operativos, generando con ello nuevos productos y oportunidades para el turismo local y regional (Beirman, 2003; Valls, 2005). Y lejos de emprender acciones aisladas y de limitado alcance, la instrumentación de una planificación estratégica a nivel de diseño y creación de producto, promoción y comunicación se revela como fundamental.

Si realizamos un análisis comparativo entre las técnicas empleadas en los procesos de recuperación frente a las consecuencias de los desastres en los destinos turísticos, podemos afirmar que suelen ser muy similares con independencia de la tipología y distinta magnitud de aquéllos, como de hecho ya habían señalado organismos internacionales como la OMT (OMT, 2003), el WEF (WEF, 2005 y 2018) y la Alliance Development Works (2018). Pero, eso sí, sólo en los casos donde se ha aplicado una buena comunicación transparente y realista con un enfoque integral, incluyendo aspectos como las acciones de promoción, protección y seguridad de los turistas y adaptación al mercado real y potencial mediante la segmentación objetiva de la demanda, han tenido realmente éxito en la revitalización del destino turístico afectado. En este sentido, las estrategias de comunicación han de aprovechar los cambios de escenario post-desastre que suelen afectar al propio contexto físico-territorial del destino, la estructura de sus ofertas y servicios turísticos y hasta el propio perfil de los visitantes. Y a partir de aquí puede surgir una buena oportunidad para diversificar y recualificar la oferta turística y crear nuevos productos y atractivos que pongan en valor turístico elementos patrimoniales (tanto naturales como culturales y materiales o inmateriales) antes infrautilizados o simplemente no tenidos en cuenta.

Los avances experimentados por la planificación estratégica post-desastre y la gestión de riesgos conseguidos por diversos organismos internacionales deberían ser tenidos en cuenta, como también los modelos teóricos más exitosos que hemos comentado. Pero hay que advertir que estos procesos están pensados realmente para una gestión global de la crisis y, a nuestro entender, en muchos de ellos no se integra de manera efectiva y adecuada la gestión concreta de la recuperación del sector turístico para que éste pueda contribuir a la revitalización general del destino mediante efectos de arrastre con otros sectores de actividad económica (Evans y Elphick, 2005). Asimismo, se ha de seguir trabajando en buscar un equilibrio integrador y propositivo entre las investigaciones generadoras de conocimiento crítico y modelos teóricos de aplicación a niveles macro y

meso y la exigencia aún mayor de propuestas prácticas y sustantivas que puedan ser susceptibles de implementación en los planes de gestión del riesgo en destinos turísticos, o sea, orientarse hacia el enfoque denominado “Compensatory Disaster Risk Management” (UNDP, 2004).

## Referencias

- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) (2008). Plan de Apoyo a la Reconstrucción del Sur. Madrid: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Aguirre, J.A. y Ahearn, M. (2007). Tourism, volcanic eruptions, and information: lessons for crisis management in National Parks. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 5(2), 175-191. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2007.05.014>
- Aledo, A. y Sulaiman, S. (2014). La incuestionabilidad del riesgo. *Ambiente & Sociedad*, 17(4), 9-16. <http://dx.doi.org/10.1590/1809-4422ASOCEX01V1742014>
- Alliance Development Works (2012). *World Risk Report 2012*. Berlin: United Nations University, Institute for Environment and Human Security & The Nature Conservancy.
- Ando, S. (2008). *Development of a Comprehensive Evaluation Method on Post-Disaster Reconstruction*. Hiogo (Japón): United Nation Centre for Regional Development Disaster Management Planning (UNCRD).
- Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) (2006). *Tourism Risk Management: An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism*. Singapur: International Centre for Sustainable Tourism (AICST), OMT y PATA.
- Aktas, G. & Gunlu, E.A. (2005). Crisis management in tourist destinations. En W.F. Theobald (Ed.), *Global Tourism* (pp. 440-457). <https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-7789-9.50032-7>
- Athukorala, P. & Resosudarmo, B. (2005). *The Indian Oceanic Tsunami. Economic impact, disaster management and lessons*. Canberra: Australian National University.
- Avraham, E. (2016). Destination marketing and image repair during tourism crises: The case of Egypt. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 28, 41-48. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.04.004>
- Beirman, D. (2003). Restoring tourism

- destinations in crisis: A strategic marketing approach. Sidney: CABI Publishing.
- Bnankoff, G., Frerks, G. & Hilhorst, D. (2004). Mapping Vulnerability: Disasters, Development and People. London: Earthscan.
- Boullón, R. (2006). Planificación del espacio turístico. México: Trillas.
- Buchanan, D. & Bryman, A. (Eds.). (2011). The SAGE handbook of organizational research methods. London: Sage.
- Campiranon, K. y Arcodia, C. (2007). Market segmentation in time crisis: A case study of the MICE sector en Thailand. *Journal of travel & Tourism Marketing*, 23(2,3,4), 151-161.
- Campiranon, K. & Ritchie, B. (Eds.). (2014). *Tourism Crisis and Disaster Management in the Asia-Pacific*. Wallingford: Cabi Publishing.
- Centro Agronómico Tropical (CATIE), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Agencia Sueca de Desarrollo Internacional (ASDI) (2005). *Planificación de la rehabilitación, manejo ambiental y desarrollo costero en Nicaragua, Honduras y Guatemala después del Huracán Mitch*. Guatemala: CATIE, PNUMA y ASDI.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2015). *Manual para la evaluación de desastres*. Washington: CEPAL-Naciones Unidas.
- Chacko, H. & Marcell, M. (2008). Repositioning a Tourism Destination. *Journal of Travel&Tourism Marketing*, 23(2), 233-235. [https://doi.org/10.1300/J073v23n02\\_17](https://doi.org/10.1300/J073v23n02_17)
- Chen, C. & Tsai, C. (2011). The establishment of a rapid natural disaster risk assessment model for the tourism industry. *Tourism Management*, 32(1), 158-171. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.05.015>
- Chow, F., Wu, H., Chow, P., Hung, C.W., Pesus, C., Chao, Y.S. (...) & Wen, C.O. (2007). Epidemiologic psychiatric studies on post-disaster impact among Chi-Chi earthquake survivors in Yu-Chi, Taiwan. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 61, 370-378. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1819.2007.01688.x>
- Cioccio, L. & Michael, E. (2007). Hazard o disaster: Tourism management for the inevitable in Northeast Victoria. *Tourism Management*, 28, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.07.015>
- De Sausmarez, N. (2004). *Crisis Management for the Tourism Sector: Preliminary*

- Considerations in Policy Development. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 1(2), 157-172. <https://doi.org/10.1080/1479053042000251070>
- De Sausmarez, N. (2007). The potential for tourism in post-crisis recovery: lessons from Malaysia's experience of the Asian financial crisis. *Asia Pacific Business Review*, 13(2), 277-299. <https://doi.org/10.1080/13602380601045587>
- Espiner, S., Orchiston, C. & Higham, J. (2017). Resilience and sustainability: a complementary relationship? Towards a practical conceptual model for the sustainability resilience nexus in tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(10), 1385-1400. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1281929>
- Evans, N. & Elphick, S. (2005). Models of Crisis Management and Evaluation of teihr Value Strategic Planning in the International Travel Industry. *International Journal of Tourism Research*, 7, 135-150. <https://doi.org/10.1002/jtr.527>
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)
- Faulkner, B. & Vikulov, S. (2001). Katherine, washed out one day, back on track the next: a post. mortem of a tourism disaster. *Tourism Management*, 22(4), 331-344. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00069-8](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00069-8)
- Félix, A.G., Jiménez, C., Elizabeth, S., Noguera, M., José, J. y Ramos, M. (2017). Recuperación de destinos turísticos posterremoto: revisión del caso Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 80, 638-657.
- Félix, A.G. y Rivera, M. (2018). La reconstrucción de destinos turísticos degradados por desastres naturales en América Latina: realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores en la provincia de Manabí (Ecuador). En F. C. Abellán, F. Javier, & J. Martí (Eds.), *América Latina en las últimas décadas: procesos y retos* (pp. 1139-1155). Toledo: Ediciones de la Universidad de Castilla- La Mancha.
- Fernández, V. y Mendoza, C. (2005). *Plan de Desarrollo Turístico Quindío 2020*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Frausto, O. y Mota, L. (2015). El turismo de desastres con base en la experiencia de los tsunamis y huracanes. En II Congreso de COODTUR (pp-1-10). México: Universidades de Quintana Roo y Rovira y Virgili.
- Ghimire, H. L. (2016a). Tourism in Gorkha: A proposition to Revive Tourism After Devastating Earth- quakes. *Journal of Tourism an Hospitality Education*, 6, 68-94.

- <https://doi.org/10.3126/jthe.v6i0.14768>
- Ghimire, H.L. (2016b). Disaster Management and Post-quake Impact on Tourism in Nepal. *The Gaze. Journal of Tourism and Hospitality*, 7, 37-57. <https://doi.org/10.3126/gaze.v7i0.15119>
- Gobierno de Haití (2010). Plan de Acción para la recuperación y el desarrollo de Haití. Haití: Gobierno de Haití.
- Guajardo, A. (2012). La importancia del desarrollo económico local como proceso de transformación económica en un territorio afectado por catástrofe (Cricó, Chile). En M.C. Casals, (Coord.), *Patrimonio Turístico en Iberoamérica Experiencias de investigación, desarrollo e innovación* (pp. 55-63). Santiago de Chile: Universidad Central.
- Gutiérrez, C., Sancho, A., Szmulewicz, P. & Cabrer, B. (2014). Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales. En VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística (pp. 1-23). Neuquén: UNCOMA, Facultad de Turismo.
- Huang, J.-H. & Min, J. C. H. (2002). Earthquake devastation and recovery in tourism: the Taiwan case. *Tourism Management*, 23(2), 145-154. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00051-6](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00051-6)
- Huang, Y., Tseng, Y. & Petrick, J. (2008). Crisis Management Planning to Restore Tourism After Disasters. A Case Study from Taiwan. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2), 203-221. [https://doi.org/10.1300/J073v23n02\\_16](https://doi.org/10.1300/J073v23n02_16)
- Hughey, K.F.D. & Becken, S. (2016). Value-engaged evaluation of a tourism-specific disaster management plan. *Tourism Management Perspectives*, 19(A), 69-73. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.03.003>
- Hystad, P.W. & Keller, P.C. (2008). Disaster management: Kelowna tourism industry's preparedness, impact and response a 2003 major forest fire. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 13(1), 44-58. <https://doi.org/10.1375/jhtm.13.1.44>
- Kausar, D.R.K., Rosmalia, D., Imran, S. & Stevenson, N. (2018). Developing Tourism Community Resilience through Crisis and Disaster Management Planning. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(16), 83-91.
- Keller, P.C. & Hystadt, P.W. (2008). Towards a destination tourism disaster management framework. Long-term lessons from a forest fire disaster. *Tourism Management*,



- 29(1), 151-162. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.02.017>
- Luecke, R. (2005). *Harvard Business Essentials: Strategy: Create and Implement the Best Strategy for Your Business*. Harvard: Harvard Business School.
- Madrid, A. (2012). Análisis comparativo de experiencias internacionales exitosas sobre reconstrucción productiva en destinos turísticos afectados por desastres y situaciones de crisis. En M.C. Casals (Coord.), *Patrimonio Turístico en Iberoamérica Experiencias de investigación, desarrollo e innovación*. (pp. 43-54). Santiago de Chile: Universidad Central.
- Mair, J., Ritchie, B. W. & Walters, G. (2014). Towards a research agenda for post-disaster and post-crisis recovery strategies for tourist destinations: a narrative review. *Current Issues in Tourism*, 19(1), 1-26. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.932758>
- Mendoza, J.J. (2017). *Modelo de gestión turístico de desarrollo para destinos afectados por desastres naturales: Ciudad de Atames (Tesis de maestría inédita)*. Quito: UDET.
- Nagai, N. (2012). *Disaster Tourism. The Role of Tourism in Post-Disaster Period of Great East Japan Earthquake*. Netherlands: Master of Arts in Development Studies, International Institute of Social Studies.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2003). *Directrices de crisis para la industria del turismo*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2005). *Tsunami. One year On. A summary of the implementation of the Phuket Action Plan*. Madrid: OMT.
- Orchiston, C. (2013). Tourism business preparedness, resilience and disaster planning in a region of high seismic risk: the case of the Southern Alps, New Zealand. *Current Issues in Tourism*, 16(5), 477-494. <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.741115>
- Orchiston, C. & Higham, J. E. S. (2014). Knowledge management and tourism recovery (de) marketing: the Christchurch earthquakes 2010–2011. *Current Issues in Tourism*, 19(1), 64-84. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.990424>
- Paraskevas, A., Altinay, L., McLane, J. & Cooper, C. (2013). Crisis Knowledge in Tourism: Types, Flows and Governance. *Annals of Tourism Research*, 41(2), 130-152. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.12.005>
- Pennington-Gray, L., Cahyanto, I., Cahyanto, B., Thapa, B., McLaughlin, E., Willming, C. & Blair, S. (2010). Destination Management Organizations and Tourism Crisis Management Plans in Florida. *Tourism Review International*, 13, 247-261.

- <https://doi.org/10.3727/154427210X12741079930551>
- Peters, M. & Pikkemaat, B. (2005). Crisis management in Alpine winter sports resorts the 1999 avalanche disaster in Tyrol. En E. Laws & B. Prideaux (Eds.). *Tourism Crises* (pp. 9-20). New York: The Haworth Hospitality Press.
- Pfarr, C. (2006). *Tourism in Post-Crisis is Tourism in Pre-Crisis: A Review of the Literature on Crisis Management in Tourism*. Bentley (Australia): Curtin University of Technology.
- Pike, S. & Page, S. (2014). Destination Marketing Organizations and destination marketing: A narrative analysis of the literature. *Tourism Management*, 41, 202-227. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.09.009>
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) (2008). *Disaster Risk Management for Coastal Tourism Destinations Responding to Climate Change. A Practical Guide for Decision Makers*. Washington: UNEP.
- Programas de Naciones Unidas para el Desarrollo y el Medio Ambiente (UNDP-UNEP) (2008). *Panorama of the environmental impact of recent natural disasters in Latin America and the Caribbean*. Washington: UNDP-UNEP.
- Pulido, J. y Sánchez, Y. (2013). *Gestión estratégica sostenible de destinos turísticos*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.
- Quarantelli, E. L. (1996). Local mass media operations in disasters in the USA. *Disaster Prevention and Management*, 5(5), 5-10. <https://doi.org/10.1108/09653569610131726>
- Ritchie, B.W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>
- Ritchie, B.W. (2009). *Crisis and Disaster Management for Tourism*. Aspects of Tourism. UK: Channel View Publication.
- Rittichainuwat, B. N. (2006). *Tsunami Recovery. A Case Study of Thailand's Tourism*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 47(4), 390-404. <https://doi.org/10.1177/0010880406289994>
- Rivera, M. (2013). El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural. En L. Rodríguez y A.R. Roldán (Coords.), *Relaciones interculturales en la diversidad* (pp. 199-217). Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Robinson, L. & Jarvie, J.K. (2008). *Post-disaster community tourism recovery: the tsunami*

- and Arugam Bay, Sri Lanka. *Disasters*, 32(4), 631-645.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2008.01058.x>
- Rodríguez-Toubes, D. y Álvarez, J. (2013). Vulnerabilidad del turismo y comunicación institucional ante desastres: estudio de casos. *Revista Digital de Marketing Aplicado*, 11(2), 137-161. <https://doi.org/10.17979/redma.2013.01.011.4810>
- Rodríguez-Toubes, D. y Fraiz, J.A. (2011). Gestión proactiva de crisis en el turismo: una experiencia de estudio en Galicia. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9(2), 279-289. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2011.09.025>
- Scott, N., Laws, E. & Prideaux, B. (2008). Tourism Crises and Marketing Recovery Strategies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2), 1-13. [https://doi.org/10.1300/J073v23n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J073v23n02_01)
- Sigma Funds Management (SIGMA) (2018). Catástrofes naturales y siniestros antropógenos en 2017 : un año de daños sin precedentes. Zurich. Recuperado de <http://www.swissre.com>
- Umaña, W. (2003). Proyecto de reconstrucción con inclusión de la gestión de riesgo. Berlin: Gobierno Federal de la República Alemana.
- Valls, J. F. (2005). Gestión de destinos turísticos sostenibles. Barcelona: Gestión 2000.
- Vega, C. G., Pérez, A. S., Espinosa, P. S. y Borrás, B. C. (2014). Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales. En VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística (pp. 1-23). Neuquén, Argentina: Universidad Nacional del Comahue.
- Walters G. & Clulow, V. (2010). The Tourism Market's Response to the 2009 Black Saturday Bushfires: The Case of Gippsland. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 27(8), 844-857. <https://doi.org/10.1080/10548408.2010.527250>
- Wang, J. & Ritchie, B.W. (2010). A theoretical model for strategic crisis planning: factors influencing crisis planning in the hotel industry. *International Journal of Tourism Policy [Special Issue on Crisis and Risks in Tourism]*, 3(4), 297-317. <https://doi.org/10.1504/IJTP.2010.040390>
- World Economic Forum (WEF) (2005). Disaster Response. The Tourism Dimension. Study on the Feasibility of a Global Tourism. Madrid: WEF y WTO.
- World Economic Forum (WEF) (2018). The Global Risks Report 2018. Geneva: World Economic Forum

- Williams, C. & Ferguson, M. (2005). Recovering from crisis. Strategic alternatives for leisure and tourism providers based within a rural economy. *International Journal of Public Sector Management*, 18(4), 350-366. <https://doi.org/10.1108/09513550510599265>
- Wilks, J. & Moore, S. (2003). *Tourism Risk Management for the Asia Pacific Region: An Authoritative Guide for Managing Crises and Disasters*. Singapur: PATA y APEC
- Wright, D., & Sharpley, R. (2018). Local community perceptions of disaster tourism: the case of L'Aquila, Italy. *Current Issues in Tourism*, 21(14), 1569-1585. <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1157141>
- Yang, E. C. L., Khoo-Lattimore, C. & Arcodia, C. (2017). A systematic literature review of risk and gender research in tourism. *Tourism Management*, 58(C), 89-100. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.011>
- Yang, W., Wang, D. & Chen, G. (2011). Reconstruction strategies after the Wenchuan Earthquake in Sichuan, China. *Tourism Management*, 32 (4), 949-956. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.07.007>
- Zhang, H., Li, M. & Xiao, H. (2009). Tourism Recovery Strategies and Their Implications: A Multiple Case Study Approach. *Journal of China Tourism Research*, 5(3), 273-286. <https://doi.org/10.1080/19388160903152811>

### ***III. O.E2. Determinar los impactos socio económicos en la actividad turística de los destinos afectados por el terremoto del 16A***



Año 22 No. 80

Octubre - Diciembre 2017

# Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)

Ángel G.  
Francisco Antonio Sánchez Torres  
Manuel Rivera Mateos

## Estudio II. Recuperación de destinos turísticos posterremoto: revisión del caso Ecuador

*Félix Mendoza, Ángel Guillermo\**

*Campos Jiménez, Sandra Elizabeth\*\**

*Martí Noguera, Juan José \*\*\**

*Mejía Ramos, Maribel\*\*\*\**

Link de acceso:

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23182>

Año. 22, No. 80, 2017, 639-656

ÁREA: Social Sciences: Geography, Planning and Development

Cuartil y Score: SJR Q3/ 0.21

Recibido: 10-06-17

Aceptado: 18-09-17

\* Magíster en Planificación y gestión de proyectos Agroturísticos y ecológicos. Doctorando en la Universidad de Córdoba (España). Docente investigador acreditado de la Carrera de Turismo en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, (ESPAM MFL) Ecuador. Coordinador de la Maestría en Turismo de la ESPAM MFL.

\*\* Magíster en Planificación y gestión de proyectos Agroturísticos y ecológicos (Universidad Agraria del Ecuador). Docente investigadora de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM) y Directora Ejecutiva de la Asociación de Profesionales en Turismo y Hotelería del Ecuador (APTHEC).

\*\*\* PhD en responsabilidad social universitaria por la Universidad de Valencia (España) y Postdoctorado en desarrollo regional turístico (Ecuador). Autor de numerosas publicaciones científicas y ponente invitado en diversas universidades iberoamericanas. Miembro grupo investigación innovación y análisis social de la Fundación Pere Tarrés.

\*\*\*\*Ingeniera Comercial, Magister en Gerencia Educativa, Docente Investigadora en la Carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Ha realizado asesorías contables en instituciones educativas privadas y empresas de comercio nacionales e internacionales.

## Resumen

El artículo tiene como objetivo explorar la situación turística en la provincia de Manabí - Ecuador, tras el terremoto del 16 de Abril del 2016. La investigación se apoya en una metodología descriptiva en un primer momento a partir de la revisión bibliográfica relacionada con catástrofes naturales en destinos turísticos, que fundamenta un trabajo cualitativo en base a un diseño y aplicación de entrevistas y mapeo de actores públicos y privados relacionados con la gestión de la actividad turística en los ámbitos regional, provincial y municipal; complementariamente se recopiló una serie de datos, obtenidos de fuentes secundarias para su análisis. Los resultados ofrecen información relativa a los efectos de diversas estrategias orientadas a la reactivación de los destinos turísticos, utilizando factores claves como la solidaridad y los recursos turísticos propios de la identidad manabita no condicionada por infraestructuras afectadas, permitieron volver a posicionar Manabí como la segunda provincia más visitada a nivel nacional. Si bien se reflejan cambios de tendencia a corto plazo como respuesta positiva a las estrategias inmediatas de contención tras la catástrofe esto puede contribuir a cambios en el tipo de producto que se ofrece en la provincia y su gestión de destino como tal.

**Palabras clave:** desastres naturales; destinos turísticos; marketing turístico; estrategia de promoción turística; gestión.

## Abstract

The article aims to explore the tourist situation in the province of Manabí - Ecuador, after the earthquake of April 16, 2016. The research is based on a descriptive methodology at first from the bibliographic review related to natural catastrophes in tourist destinations, which bases a qualitative work based on a design and application of interviews and mapping of public and private actors related to the management of tourism activity at the regional, provincial and municipal levels. In addition, a series of data was collected, obtained from secondary sources for analysis. The results offer information on the effects of various strategies aimed at reactivating tourist destinations, using key factors such as solidarity and tourism resources of the Manabí identity not conditioned by affected infrastructure, allowing Manabí to position itself as the second province most visited nationwide. Although short-term trend changes are reflected as a positive response to immediate



containment strategies after the catastrophe, this can contribute to changes in the type of product offered in the province and its destination management as such.

**Key words:** natural disasters; touristic destinations; tourist marketing; tourism promotion strategy; management.

## Introducción

Entendiendo el turismo como una actividad dinamizadora de las economías a nivel mundial, según el barómetro de la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2016) en el año 2015 esta actividad generó el 10% del producto interno bruto a nivel internacional, y hasta un 6% del comercio internacional. Estos datos resultan especialmente relevantes para el Ecuador en su estrategia de desarrollo económico (SENPLADES, 2013) que considera el turismo como uno de los productos que mayor impacto pueden tener en un modelo económico alternativo basado en la exportación de recursos naturales.

A nivel de Ecuador, la actividad turística figura como el tercer ingreso del país en el sector exportador sin considerar petróleo y derivados, presentando ingresos que sobrepasan los mil millones de dólares al año, solamente por debajo de dos sectores de exportación tradicionales como el camarón y el banano que encabezan la lista. Como resultado de la actividad turística. A nivel de país al corte del 2015 se determina que los ingresos generados por el turismo ascendieron a 1017 millones de dólares, mientras que en el 2016 aumentó a 1173 millones de dólares, cifras importantes para la dinamización económica del país.

Desde inicios del 2007, en Ecuador se potenciaron campañas promocionales de destino como “Viaja primero a Ecuador” para favorecer el aumento del turismo interno, medida que se complementó con los denominados feriados nacionales que alargan los fines de semana y han influido en los movimientos turísticos internos. Según informes del MINTUR, en el marco de estas campañas durante el 2015 las cifras presentan que un día promedio puede llegar a suponer un millón setecientos dólares de gasto asociado al turismo.

Atendiendo al “Plan Estratégico para el Turismo Sostenible en Ecuador” (PLANDETUR, 2020), el 80% de la infraestructura turística del país se encuentra concentrada en seis provincias de Ecuador y son Pichincha 19,9%, Guayas 14,1%, Esmeraldas 10,5% y Manabí 10,1%; siendo las dos últimas la mayormente afectadas por el terremoto del 16 de Abril del 2016.

En este sentido, la investigación se desarrolló en la provincia de Manabí como respuesta de la academia ante el desastre acontecido tras el terremoto del 16 abril del 2016, con la finalidad de contribuir al restablecimiento del sector turístico, crucial para la recuperación socio-económica. El caso abordado, implicó la revisión de bibliografía especializada en turismo y catástrofes, visitas a varios cantones afectados por el terremoto para tener una aproximación de la actividad desde el sector público y privado directamente en cantones afectados en el centro de la provincia de Manabí y la revisión de documentos oficiales y noticias.

De esta manera, el objetivo principal se centra en explorar la situación turística en la provincia de Manabí - Ecuador, tras el terremoto del 16 de Abril del 2016. Desde una perspectiva metodológica, se asume una metodología descriptiva, apoyada en la revisión bibliográfica relacionada con catástrofes naturales en destinos turísticos (Avraham, 2016; Richie, 2004; Orchiston, 2015; Faulkner, 2001; Scott et al, 2008), se consideran también experiencias orientadoras en la gestión implementadas en destinos turísticos afectados por catástrofes naturales, entre ellas los terremotos en países como Egipto, Nueva Zelanda y Estados Unidos que fundamentan un trabajo cualitativo en base a un diseño y aplicación de entrevistas y mapeo de actores públicos y privados relacionados con la gestión de la actividad turística en los ámbitos regional, provincial y municipal; complementariamente se recopilaban una serie de datos, obtenidos de fuentes secundarias para su análisis.

En este sentido, para tener una imagen muy general del turismo en el Ecuador, es necesario matizar que a excepción de las Islas Galápagos quienes poseen un observatorio turístico, el país no posee un sistema de gestión estadística de alta confianza, por lo cual la información que aporta el estudio se fundamenta en datos recolectados en bases de organismos oficiales como el Ministerio de Turismo (MINTUR), del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y del Ministerio del Interior que aporta estadísticas migratorias. De esta manera la fuente de referencia del estudio lo constituyen datos ofrecidos por el boletín de información turística con las estadísticas obtenidas entre el 2015 y 2016 para Ecuador, también se tomarán como referencia los informes de feriados dentro del Ecuador proporcionados por el MINTUR durante el 2016.

El trabajo se estructura ofreciendo inicialmente una contextualización previa al terremoto y la relevancia del turismo en la provincia, sobretodo enfocado a la oferta del

denominado “sol y playa”; se presenta una revisión de literatura científica relacionada con destinos turísticos que se han visto afectados por catástrofes naturales, con especial énfasis a los terremotos en destinos consolidados de alta afluencia turística.

## **Contexto del estudio. Provincia de Manabí**

La provincia de Manabí, está distribuida políticamente en veintidós cantones cada uno con autonomía política local administrada por los gobiernos locales. Es la provincia con la mayor extensión de playas en la costa ecuatoriana, y cabe resaltar que precisamente por su enclave geográfico en Ecuador en general se encuentra en el “Cinturón de Fuego del Pacífico” lo que lo hace más vulnerable a la actividad sísmica, según datos del Instituto Geofísico Militar (IGM) se presenta una constante actividad que ha causado grandes daños en los años 1906, 1942, 1958, 1979, 1998, siendo el último ocurrido el 16 de Abril del 2016 de una magnitud de 7.8 grados en la Escala de Richter en las costas de Manabí y Esmeraldas.

Como se comentó previamente, no hay datos precisos sobre estadísticas turísticas, pero es considerada el principal destino de playas para el país, destacando por poseer una extensión de 350 Km. de playas, desde el norte de manera descendente encontramos destinos de alta importancia en esta modalidad como Pedernales, ciudad que está atravesada por la línea Ecuatorial, encontramos a Jama con una riqueza arqueológica impresionante debido al asentamiento de varias culturas precolombinas, Canoa un destino para practicar el surf muy visitados por turistas internacionales, Bahía de Caráquez, un destino de descanso con muchos edificios de segunda residencia y Manta la tercera ciudad en importancia en el país, debido a su puerto de gran calado, punto de salida de muchos productos de exportación.

La provincia presenta una gran diversidad de recursos naturales y culturales, en total 382 recursos inventariados por el Ministerio de Turismo, con aporte de la Agencia Española de Cooperación Internacional y la Agencia de Desarrollo Provincial de Manabí; si bien el mayor posicionamiento y oferta turística está direccionado hacia las playas y litorales, la zona interna experimentan un desarrollo turístico incipiente (Félix y Doumet, 2016) debido en parte al reconocimiento gastronómico, lo cual está resultando relevante debido a la influencia en la experiencia turística diferencial con otras provincias del país ricas en oferta de biodiversidad y naturaleza (López et al, 2016).

## Gestión de destino turístico y catástrofes

Los destinos turísticos constituyen el centro de referencia sobre el cual se construyen los sistemas de gestión, ya que no solo implican actividades directamente relacionadas con la actividad turística in situ, sino que, a su vez, comparten una serie de estrategias de posicionamiento para influir en la motivación de los visitantes para desplazarse a un determinado lugar (Marujo, 2012). Debido a la dificultad de gestión de una actividad económica multivariable tanto a nivel de oferta como de demanda, los destinos turísticos son un sector expuesto a una alta susceptibilidad tanto por factores internos propios del destino, como por factores externos como por ejemplo crisis económicas en los países emisores de turistas.

Teniendo de por sí estos condicionantes, Orchiston y Highman (2015) destacan que los gestores de destinos turísticos afectados por grandes desastres naturales enfrentan desafíos significativos durante las fases de respuesta y recuperación, puesto que el destino cambia la imagen de cómo era percibido de manera inmediata. El enfoque específico sobre los ajustes del sector turístico a los desastres naturales, debe tener en cuenta de acuerdo con Faulkner (2001), que los efectos dañinos para la imagen aplican igualmente a los destinos y a las comunidades receptoras independientemente de su tamaño. Concluyendo la investigación de Faulkner (2001) que ningún lugar está inmune a algún desastre natural, por lo que las experiencias de destinos que han sufrido catástrofes naturales, son de vital importancia para la creación de estrategias aplicables en distintas etapas del desarrollo del evento.

Por lo antes expuesto, este trabajo otorga una base importante en la descripción de los involucrados y sus funciones específicas en la recuperación, estableciendo las bases del porqué analizar las estrategias aplicadas por organismos en la provincia de Manabí.

Bajo estos planteamientos, Orchiston (2015) presenta un enfoque más empresarial, especialmente dedicado a las pequeñas comunidades que viven del turismo y las estrategias internas aplicadas por las empresas locales para su supervivencia en el mercado. Estrategias relacionadas al precio, los servicios y la imagen de las mismas, pueden verse afectadas, a partir de un evento natural como los terremotos; razón esta por la cual, se respalda la idea de evaluar el trabajo desarrollado por las operadoras turísticas locales a partir del evento.

También se determina a través de los aportes de Ritchie (2004) la incidencia que deben tener los servidores públicos y privados, quienes pueden trabajar en conjunto mediante alianzas estratégicas que mitiguen de alguna manera los efectos en los destinos implicados en estos desastres. Por ello, se pretende identificar el trabajo desarrollado en conjunto entre los prestadores de servicio y las autoridades.

Por su parte, Avraham (2016) ofrece una contribución destacada al plantear la forma de cómo crear una herramienta para evaluar los impactos inmediatos a través del “modelo de varios pasos” para que un destino recupere su imagen, considerando a tres grupos de características relacionadas con la crisis, el público objetivo y el lugar. De esta manera, se asumen las bases del modelo, para elaborar una herramienta útil en recolección de información, la misma que será aplicada a distintos protagonistas del desarrollo en alguno de los cantones más afectados dentro de la provincia de Manabí.

El desencadenamiento de sucesos naturales en destinos turísticos puede determinar un horizonte no esperado para la actividad socioeconómica. Los riesgos pueden llegar a afectar el funcionamiento de un destino turístico conduciendo a una situación de crisis de largo alcance más allá del puntual de la catástrofe, afectando directamente los resultados de los elementos conformantes del sistema turístico (Rodríguez y Álvarez, 2013). Debido a ello, un plan estratégico de gestión apropiado ante estos sucesos, es de máxima urgencia para lograr que el sector turístico pueda reactivarse ágilmente. Se considera un elemento primordial para la recuperación social y económica, debido al efecto multiplicador que conlleva en beneficios directos para agencias e indirectos por gasto y consumo en otros establecimientos así como a nivel recaudatorio municipal y provincial.

Por su parte, plantean Mendoza, Brida y Garrido (2012), que para efectuar un plan de gestión de contingencia del destino turístico los factores al momento de una catástrofe deben ser analizados de inmediato, resaltando entre ellos: 1) magnitud del mismo; 2) percepción de seguridad generada por la cobertura informativa, 3) caracterización del perfil de turista del lugar donde aconteció. Así, para poder generar una reacción rápida de recuperación del destino se debe tener en cuenta el proceso denominado “resiliencia”.

En materia turística, desde la mirada de la resiliencia, los destinos serán capaces de resistir las alteraciones que el medio ejerce sobre ellos, generando la auto organización necesaria en base a sus pilares de estructura que sustentan el desarrollo turístico (Gutiérrez

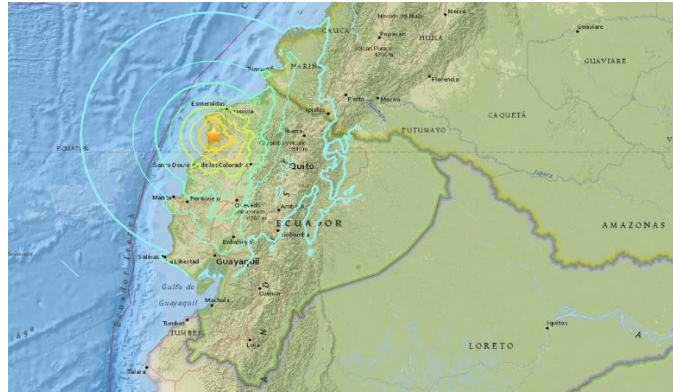
et al. 2014). Analizada la capacidad de resiliencia, subrayan Barroso y Nicolau (2010) que se deben direccionar las gestiones estratégicas de marketing y promoción turística atendiendo al público que frecuenta el destino; debe fortalecer la imagen del destino turístico, contemplando la satisfacción y la calidad, percibida por el turista, de los elementos tangibles e intangibles (Millet, 2011).

La manera en cómo se puede generar la confianza para motivar nuevamente viajes hacia destinos que hayan sido afectados, además de rehabilitar la infraestructura y servicios turísticos, viene directamente determinada por las estrategias de promoción enfocadas a fortalecer la imagen de los elementos culturales / intangibles que estén operativos tales como la gastronomía, costumbres y tradiciones, que no hayan sufrido cambios. Considerando que las estrategias, según Silva y Sandoval (2012) son líneas de acción y de intervención necesarias para lograr las metas propuestas e influir en aquellos factores que generan problemas potenciando de esta manera el crecimiento de nuevas oportunidades para el turismo.

### **Afectación a la actividad turística por el terremoto del 16 A**

El 16 de Abril del 2016 aconteció la catástrofe más impactante del Ecuador en los últimos años, un terremoto de 7.8 en la escala de Richter que tuvo como su epicentro las costas del Cantón Pedernales y afectó a las provincias de Manabí y de Esmeraldas. Según datos de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2016) existió una destrucción del 58% de infraestructura turística y un global de 663 fallecidos, incluyendo turistas en los alojamientos hoteleros y 83 km de vías todo esto en el informe de la evaluación de los costos para la reconstrucción (Ilustración 1). De acuerdo a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, el terremoto provocó 663 fallecidos, 12 desaparecidos y 80.000 desplazados, así como afectaciones en: 13.962 viviendas y edificios públicos del área urbana, 15.710 viviendas y edificios públicos del sector rural, 875 escuelas, 51 establecimientos de salud, 83 km. de vías (SENPLADES, 2016).

**Figura 1.** Imagen de la población afectada por el terremoto en Manabí- Ecuador



**Fuente:** Diario El Comercio Ecuador

Además de las pérdidas humanas, económicas, patrimoniales, también se dio una gran afectación en el sector productivo, entre lo cual, el área turística fue una de las afectadas debido a las grandes pérdidas en infraestructura por consecuencia de la caída de las edificaciones, más el temor generado por las réplicas que siguieron ocurriendo, lo cual creó un panorama desolador afectando directamente a la imagen del destino.

En este sentido, para la descripción de la afectación a la actividad turística se comenzó en primer lugar por revisar varios de los casos en contextos similares, las metodologías aplicadas para reactivar la demanda en la secuencia temporal inmediata al desastre con el objetivo de mitigar los daños colaterales que afectan a la recuperación socio-económica. Al deteriorarse la imagen turística producto del terremoto, en segundo lugar, se adaptaron los lineamientos básicos de entrevista propuestos por Avraham (2016), llevando paralelamente a cabo un mapeo de los principales actores de los sectores públicos y privados con la intención de obtener información acerca de la percepción de la catástrofe en los diferentes núcleos de la provincia y analizar las gestiones realizadas por los actores del desarrollo turístico local.

De este modo, mediante un mapeo de actores se identificaron fuentes de información de calidad, acompañado del levantamiento de la información a través de la técnica de la entrevista. Atendiendo a la propuesta metodológica de Avraham (2016) se orientó un análisis cualitativo de información en base a noticias, entrevistas, reportes de prensa, campañas publicitarias, aplicación de políticas entre otros datos y se construyó un cuestionario que orienta la investigación mediante tres preguntas bases:

1. ¿Qué elementos de la campaña (textos e imágenes, por ejemplo) utilizaron

los expertos en marketing durante las crisis del turismo en el destino?

2. ¿Qué políticas guiaron las relaciones de los funcionarios con los medios de comunicación durante las crisis del turismo?

3. ¿Qué iniciativas (por ejemplo, cultura y eventos deportivos) promovieron los operadores durante la crisis turística?

Para determinar los actores a los que se le aplicó la entrevista se establecieron dos perfiles:

a) Grupo conformado por los representantes del sector público dentro de cada una de las instituciones con injerencia directa en la gestión de destinos: 1) Principal representante del gobierno nacional en el área turística de la región, 2) Principal representante del gobierno provincial de Manabí, 3) Directores y Jefes departamentales de turismo en los municipios afectados por la catástrofe.

b) Grupo conformado desde el sector privado, tomando en cuenta directivos de las principales operadoras turísticas y agencias de viaje de la provincia, quienes fueron los encargados de generar los productos post terremoto. En el cuadro 1 se muestra el detalle de los actores del desarrollo turístico de la Provincia que fueron entrevistados:

**Tabla 1. Actores elegidos para entrevista**

Nº	Institución	Representante	Cargo
1.	Ministerio de turismo	Srta. Gema Ceballos	Coordinadora de la Zona de planificación 4
2.	Gobierno provincial de Manabí	Ing. Leonardo Hidalgo	Director de Gestión ambiental, turismo, reforestación y riego
3.	Municipio de Chone	Ing. José Delgado	Técnico en Marketing Turístico.
4.	Municipio de Tosagua	Ing. María Zambrano	Directora de Turismo
5.	Municipio de Sucre	Ing. Paolo Rodríguez	Directora de Turismo
6.	Municipio de Puerto López	Sr. Ángel Pincay	Responsable del Área de Turismo
7.	Municipio de Bolívar	Sra. Martha Chávez	Responsable del Area de Turismo
8.	Cámara de turismo de Manta	Ing. Gonzalo Mejía	Vicepresidente
9.	Agentes de viajes, Mayoristas, minoristas y duales de Manta y Portoviejo	Vario, entre ellos: Christian Chérrez	Gerentes

**Fuente:** elaboración propia

Seguidamente, en la Tabla 1, se aprecia la situación de los establecimientos de alojamiento y su impacto en la capacidad hotelera de la provincia de Manabí de acuerdo a



datos del Ministerio de Turismo:

Cabe destacar que según los datos oficiales las principales afectaciones se ven reflejadas en los principales cantones relacionados al turismo, la capacidad de alojamiento especialmente en estos cantones arroja un déficit de 6946 plazas debido a la destrucción de manera total o parcial de los establecimientos. Dejando a un lado Puerto López que es de los principales destinos de la provincia; su ubicación geográfica fue favorable, al encontrarse en la zona sur de la provincia la cual fue menormente afectada.

### **Acciones inmediatas aplicadas post terremoto**

El Gobierno central generó varias acciones para brindar ayuda emergente y acorde a la revisión documental, se constató que se generaron 5 grupos de acciones que fueron implementadas en los meses siguientes al terremoto por diversos organismos del sector público, privado y comunitario en Manabí.

En la Tabla 2 se detallan las acciones/estrategias emprendidas, indicando sus respectivos organismos gestores:

Ampliando la información contenida en la tabla anterior, se describen los resultados obtenidos mediante entrevistas y datos oficiales, considerando el orden jerárquico de la institución que promovió la información, iniciando por la influencia de la institución a nivel nacional, provincial y local.

**Tabla 2.** *Afectación a establecimientos de alojamiento de Manabí post terremoto 16A*

Cantón	Establecimientos de alojamiento antes del Terremoto 16 <sup>a</sup>	Establecimientos de alojamiento después del terremoto 16 <sup>a</sup>	Plazas antes del terremoto 16 A	Plazas actuales
1 Portoviejo	65	35	3.178	2.089
2 Manta	137	99	6.800	5.000
3 Puerto López	94	80	2.500	2.427
4 Sucre	54	24	2.000	1.250
5 San Vicente	69	27	2.600	1.055
6 Jama	10	8	350	199
7 Pedernales	84	41	3.246	1.819
8 Montecristi	6	4	316	250
9 Jaramijó	2	1	30	15
10 Rocafuerte	2	2	75	75
11 Bolívar	3	2	56	45
12 Junín	1	1	10	10
13 Tosagua	2	2	59	59
14 Chone	8	7	153	145
15 Flavio Alfaro	2	2	30	30
16 El Carmen	11	9	322	300
17 Paján	4	3	62	50
18 Pichincha	2	1	24	15
19 24 de mayo	1	1	12	12
20 Santa Ana	4	2	50	37
21 Jipijapa	17	17	662	662
22 Olmedo	0	0	0	0
	<b>577</b>	<b>368</b>	<b>22.535</b>	<b>15.589</b>

**Fuente:** Informe de afectaciones del SENPLADES

**Tabla 3.** *Matriz de acciones aplicadas post Terremoto*

Nro.	Estrategias	Actores
1	Tour solidario	Ministerio de Turismo
2	Festivales gastronómicos	Varios Municipios, entre ellos: Portoviejo, Tosagua, Chone, Pedernales.
3	Eventos culturales y deportivos	Varios Municipios, entre ellos: Sucre y Manta
4	Stands "Unidos por Manabí" en los principales Centros comerciales del Ecuador	Gobierno Provincial de Manabí

**Fuente:** elaboración propia

□ Tours solidario: el Ministerio de Turismo creó esta iniciativa que consistió en ofertar bajo la modalidad de paquetes turísticos, dos tours conformados por excursiones a las zonas afectadas de Manabí y Esmeraldas. Los tours fueron conformados por: boleto aéreo hacia Manta en la aerolínea Tame, guianza turística, traslados hacia Ciudad de Alfaro, fábrica de dulces de Rocafuerte, Hacienda Café Color Tierra en Chone, visita al Museo Esencia de Café y Taller Artesanal, refrigerio y almuerzo. Su precio final fue de \$90 por persona y permitió que se movilizaran a Manabí un total de 177 personas.

Al respecto de este tour, Alvarado Fernando, Ministro de Turismo manifestó (El

Comercio, 2016): “La idea es que todo lo que se pueda quede en Manabí...el operador turístico, los buses, almuerzos, los dulces, todos son de Manabí, lo único que es nacional, es (la aerolínea) Tame que no cobró una ganancia, sino el coste de operación básicamente; los aeropuertos no cobraron tampoco el costo de tasas aeroportuarias, el SRI no cobró los impuestos tampoco, entonces se logró ajustar el valor de ese tour por ser solidario a 90 dólares”.

El análisis de los efectos generados se realizó mediante la encuesta realizada por la Coordinación General de Estadísticas e Investigación a los 177 visitantes que adquirieron los Tours solidarios del 01 de mayo del 2016 y los 163 visitantes del 08 de mayo del 2016 con lo cual se determinaron los siguientes datos en relación al perfil del visitante de dicho producto turístico ofrecidos en la Tabla 3.

**Tabla 4.** Perfil del visitante de la Iniciativa Tour Solidario

<b>Género</b>	El 58% fueron mujeres y el 42% fueron hombres.
<b>Disposición de gasto</b>	Hasta \$110 por un paquete de similar características, lo que corresponde al 21% más de lo que costó en aquella ocasión el recorrido.
<b>Medio por el que se informaron sobre el Tour solidario</b>	63% por redes sociales, 26% por recomendaciones de amigos y familiares, 11% por un comunicado oficial.
<b>Nivel de satisfacción</b>	Los servicios turísticos incluidos fueron tomados como excelentes y satisfactorios. 9 de cada 10 excursionistas indicaron que volverían a tomar el Tour. Por otra parte, el 100% de los encuestados recomendaron a la ciudadanía formar parte de los Tours solidarios promovidos por el Ministerio de Turismo.
<b>Gasto promedio en productos adicionales: Artesanías.</b>	\$43 en artesanías durante el recorrido.
<b>Recomendaciones</b>	El 92% recomendó que esta iniciativa tenga una duración mayor y que de preferencia inicie un sábado.

**Fuente:** elaboración propia

En cuanto al análisis de las entrevistas, de acuerdo a lo manifestado en relación al comportamiento de la demanda de la provincia en el mes de Agosto del 2016, la Ingeniera Gema Ceballos, Coordinadora de la Zona 4 de Planificación del Ministerio de Turismo indicó: “este año estuvimos en el doceavo puesto, pero teniendo una excelente ganancia porque como Ministerio de Turismo ni bien hubo el terremoto, a los 15 a 20 días iniciamos con la campaña Turismo Solidario. Esta idea volcó a todo el país a entender el tema solidaridad. Se trabajó en conjunto con varias operadoras de Manabí, para que oferten sus paquetes turísticos...”

Así mismo, la mencionada Coordinadora indicó que los paquetes “Tours solidario” han sido la estrategia que mayores efectos positivos han aportado para la reactivación

turística de Manabí, considerando que han generado un buen impacto en la imagen del destino. Así también señaló: “Ese fue nuestro primer producto y arranque con el turismo luego del desastre y de esa manera los Gobiernos Autónomos Descentralizados en los destinos afectados han apoyaron también y empezaron a ofertar sus propios paquetes solidarios dentro de la zona”.

Entre los Municipios que crearon sus propios tours solidarios se encuentran: Portoviejo, Manta y San Vicente. Esta campaña de Turismo solidario continuó y los paquetes se promocionaron en la Página Web del Ministerio de Turismo en la campaña estatal de “Viaja primero a Ecuador” enlazando las ofertas de varias operadoras turísticas, pero ya sin el patrocinio del MINTUR.

□ **Festivales Gastronómicos:** actividades impulsadas por Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales consistentes en valorar y difundir la gastronomía manabita como aspecto fundamental de la identidad de la mencionada provincia y que como se mencionó, al ser intangibles podían mantenerse pese a las infraestructuras dañadas. Se cita el caso especial del Municipio de Chone en donde se realizaron quince festivales de este tipo. El análisis de la entrevista al Ingeniero José Delgado, Técnico de Marketing turístico del Municipio de Chone, indicó: “hubo una excelente acogida, se sintió el apoyo de la gente, lo que sirvió como un impulso para trabajar con normalidad luego de la tragedia”.

En el Municipio de Puerto López se realizó el I Festival Gastronómico de la Sardina, Machalilla 2016, el 2 de noviembre de 2016, aprovechando de alguna manera el feriado más largo del año, en el que la provincia ocupó el tercer lugar entre las provincias más visitadas dentro del Ecuador con el 13,43%, solo por debajo de Guayas y Santa Elena (MINTUR, 2016b). Asimismo, el Municipio de Portoviejo, organizó una serie de festivales orientados a potenciar sus parroquias rurales mediante la identificación de un producto con potencial gastronómico en cada una de ellas, entre los festivales destacaron: los festivales de la empanada, del caldo de gallina criolla, del seco de gallina criolla, de la morcilla y del ceviche de pinchagua, en las parroquias Alajuela, Chirijos, Pueblo Nuevo, Calderón y Riochico, respectivamente; un festival cada mes a partir de julio de 2016. (GAD Portoviejo, 2016).

Al respecto de estos eventos los organizadores no han monitoreado sus impactos y

efectos en relación a indicadores fundamentales como: Ingresos económicos generados, cantidad de visitantes, porcentaje de incremento de la ocupación hotelera, entre otros. Sin embargo, se han proporcionado datos aproximados en función de las noticias publicadas en medios de fusión masivo y también a la capacidad operativa de los establecimientos que han hecho de sede para dichos eventos en la siguiente tabla se detalla ciertas características de otros eventos realizados durante los meses siguientes del terremoto, la mayoría de ellos dirigidos a mercados internos:

**Tabla 6.** Efectos e impactos generados por principales Festivales gastronómicos

Temática del evento	Institución que lo organizó	Fecha	Localidad
<b>Festival de la Tonga</b>	GAD Provincial de Manabí, GAD Provincial de San Plácido.	9 de Julio del 2016	San Plácido, Portoviejo.
<b>Festival gastronómico Olla de Barro</b>	GAD Provincial de Manabí, GAD Municipal de Tosagua.	Domingo 2 de Octubre del 2016.	Cantón Tosagua
<b>Feria Gastronómica del Cangrejo</b>	D. de productividad y D. de Turismo GAD Municipal de Sucre.	Jueves 3 de Noviembre del 2016.	Bahía de Caráquez, Sucre.

**Fuente:** elaboración propia

□ Eventos culturales y deportivos: corresponde a actividades generadas por niveles de Gobierno, entre las cuales cabe destacar: Campeonatos deportivos de Surf, como el Canoa Pro y Ayampe Pro; el evento hípico Derby Beach realizado en Canoa o la V Competencia Ruta del colibrí en Puerto López, estos dos últimos mencionados fueron realizados el 13 de noviembre. Al igual que en los Festivales gastronómicos, en estos eventos numerosas instituciones no han realizado un monitoreo de sus impactos. El Evento deportivo Ironman 70.3 km. realizado en Manta el 1 de julio del 2016, fue uno de los eventos que tuvo mayor impacto, generando un gasto aproximado de 2.2 millones de dólares, con la participación de 17.000 personas, de las cuales el 17% fueron excursionistas y el restante turistas que permanecieron 49% en hoteles con una tarifa promedio de \$70, según datos del Municipio de Manta.

A continuación, se detallan otro grupo de eventos relacionados a los municipios locales afectados por el terremoto.

□ Stands bajo el concepto “Islas” que promueven la frase “Unidos por Manabí”: este es un proyecto el cual consiste en la implementación de Islas ubicadas sin costos en los principales centros comerciales del Ecuador, distribuidos en las dos

principales ciudades del país como lo son Guayaquil y Quito, con la finalidad de poner a la venta productos basados en emprendimientos Manabitas, a partir de aquí se ha generado un espacio para representantes de gobiernos locales y prestadores de servicios turísticos a que difundan información sobre los atractivos turísticos y servicios de su territorio, motivando su visita. Esta actividad continúa a cargo del Consejo provincial; y se ha implementado la impresión y entrega de cuponeras de descuento, que incluyen ofertas con una reducción del 20% del precio, entre otras tácticas.

□ Campañas por redes sociales: fueron desarrolladas por todos los niveles de gobierno y empresas privadas. Con la finalidad de fortalecer la identidad cultural de la provincia, en muchas de estas iniciativas se tomó como referencia especialmente a artistas locales, para elaboración de videos que motiven los recuerdos y emociones que transmiten ancestralmente el destino. Y difundirlos mediante campañas de redes sociales. Para citar a dos de estas producciones, la primera se denominó “Juntos por Manabí” con más de 18117 visualizaciones en YouTube y “Manabí tu fe no se agrieta”.

Los destinos locales también las utilizan, sobre todo la Red Facebook, pero en varias ocasiones lo hacen de manera inadecuada, es decir, algunos de ellos no lo realizan bajo la modalidad de Fan Page sino de Facebook personal.

**Tabla 7.** Efectos e impactos generados por principales Eventos culturales y deportivos

Temática del evento	Institución que lo organizó	Fecha	Localidad
<b>Concierto Mega evento</b>	Subsecretaría de la reconstrucción, Embajada de Colombia y GAD del Cantón Sucre	Viernes 4 de Noviembre del 2016	Bahía de Caráquez, Cantón Sucre
<b>Concierto Bahía de Caráquez</b>	Subsecretaría de la reconstrucción, GAD Municipal del Cantón Sucre, Embajada de Colombia	Viernes 4 de Noviembre del 2016.	Bahía de Caráquez, Cantón Sucre
<b>Salsa Choque</b>	GAD del Cantón Sucre Departamento de Turismo	Sábado 5 de Noviembre del 2016	Bahía de Caráquez, Cantón Sucre

## Evolución del turismo post- terremoto.

En este sub-apartado se muestran datos estadísticos relacionados a las variaciones en ventas de una de las empresas turísticas de la provincia – tabla 7 - como caso de estudio comparativo antes y después del terremoto y las ventas realizadas.

Sin embargo, hay destinos y empresas que, en lugar de tener una depresión en sus

ventas, han visto en la crisis: una oportunidad como es el caso del municipio de Cojimíes, dado a la cercanía con el Cantón Pedernales, que sufrió una pérdida de 1427 de sus plazas de las 3426 que tenía según el informe de afectaciones (SENPLADES, 2016). De igual manera, como se muestra en la Tabla 8, operadoras de turismo como “S&Ch Manabí travel” y “Ceibos Tour”, han visto un incremento en sus ventas. Uno de los aspectos que los benefició es que se mantuvieron operativas luego del terremoto mediante la postulación y acreditación de los paquetes solidarios del MINTUR, los mismos que no exigían una prestación de servicios en el destino.

De forma general, la recuperación del sector turístico se ha ido dando de manera paulatina y positiva. Y, su auge pudo evidenciarse en el Feriado correspondiente al Día de los Difuntos e Independencia de Cuenca, el cual se extendió por decreto oficial entre los días viernes 28 de Octubre hasta el miércoles 03 de Noviembre en el que se reanudaron las actividades normales, fue el feriado más largo del año encaminado a la reactivación de los destinos afectados por el terremoto, el mismo fue un éxito para la Provincia, considerando que de acuerdo a datos oficiales de la Coordinación general de estadísticas e investigación del Ministerio de Turismo (2016) fue esta la segunda provincia más visitada durante el feriado, recibiendo el 14,6% del total de viajes que se realizaron. Solo fue levemente superada por Santa Elena, que recibió al 14,9% de turistas según informe (MINTUR, 2016b). Haciendo una comparación con el año pasado, la Ing. Gema Ceballos del MINTUR indicó que “las personas venían con el tema de solidaridad y a hospedarse en lugares que estaban cerca de la zona cero, de esa manera apoyar”.

**Tabla 8.** Variación de ventas mensuales 2015 – 2016. Caso Operadora de Turismo Manabí Travel

2015		2016		2015 - 2016
Mes	Cantidad	Mes	Cantidad	Variación
Enero	25	Enero	15	-40%
Febrero	20	Febrero	15	-25%
Marzo	10	Marzo	10	0%
Abril	10	Abril	0	-100%
Mayo	10	Mayo	0	-100%
Junio	10	Junio	0	-100%
Julio	10	Julio	0	-100%
Agosto	10	Agosto	0	-100%
Septiembre	10	Septiembre	7	-30%
Octubre	10	Octubre	6	-40%
Noviembre	20	Noviembre	7	-65%
Diciembre	25	-	-	-

Fuente: elaboración propia

**Tabla 9.** Comparativa de Ventas del segundo semestre 2015–2016, antes y durante el terremoto. Caso S&CH

## MANABÍ TRAVEL

2015		2016		2015 - 2016
Mes	Cantidad	Mes	Cantidad	Variación
Julio	10	Julio	40	<b>+75%</b>
Agosto	20	Agosto	30	<b>+33%</b>
Septiembre	20	Septiembre	30	<b>+33%</b>
Octubre	25	Octubre	70	<b>+64%</b>
Noviembre	30	Noviembre	60	<b>+50%</b>

Fuente: elaboración propia

## Referencias

- Avraahams, Eli (2016), Destination marketing and image repair during tourism crises: The Egypt. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 28: 41-48
- Barroso, Gabriela y Nicolau, Kella (2010), Marketing turístico internacional. La Marca Brasil. Buenos Aires, ARG, 19 (2): 241-267.
- Diario El Comercio (2016), Alvarado dice que vio ‘muy pocos funcionarios públicos’ en el tour solidario del Gobierno en Manabí. Recuperado en <http://www.elcomercio.com/actualidad/fernandoalvarado-funcionariospublicos-toursolidario-gobierno-manabi.html>. Fecha de consulta: 2 de mayo de 2016
- Diario El Comercio (2016) El turismo de Manabí sufre las secuelas del sismo. Recuperado en <http://www.elcomercio.com/actualidad/turismo-manabi-terremoto-economia-inversion.html>. Fecha de consulta: 27 de abril de 2016
- Diario El Universo (2016), En turismo se estiman pérdidas por \$ 64,5 millones tras terremoto en Ecuador. Recuperado en <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/07/29/nota/5714019/turismo-se-estiman-perdidas-645-millones> Fecha de consulta: 29 de julio de 2016
- Félix, Angel y Doumet, Yamil (2016). Teoría y práctica del turismo rural. Casos de planificación. Manabí, Ecuador: Editorial Abya Yala.
- Faulkner, Bill (2001), Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*. 22: 135-147.
- GAD Portoviejo (2016), Las parroquias tendrán su festival gastronómico para la reactivación. Recuperado en <http://www.portoviejo.gob.ec/noticias/las-parroquias-tendran-su-festival-gastronomico-para-la-reactivacion>
- Gutiérrez, Cecilia, Sancho, Amparo, Szmulewicz, Pablo, Cabrer, Bernardí (2014), Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por



- desastres naturales. VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. Neuquén. 1-23
- Instituto Geofísico – EPN- (2016), Informe Sísmico Especial N° 13. EC, Fuente: <http://www.igepn.edu.ec/servicios/noticias/1317-informe-sismico-especial-n-13-2016>. Fecha de consulta: 13 de noviembre. 2016
- López, Tomás., Uribe, Claudia, Muñoz, Guzmán y Ríos, Ingrid (2016), Perfil sociodemográfico, valoración de atributos y nivel de satisfacción. Estudio de Festivales gastronómicos, Guayaquil – Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 21, 76: Pp. 674-692
- Martínez, Lizzette (2012), Estrategias de promoción turística a través de Facebook. En *Revista Palabra Clave*. 15: Pp. 318-338.
- Marujo, Noemi (2012), Imagen y promoción de los destinos turísticos en internet. El caso de los municipios de la Isla Madeira. En *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(4) Pp. 825-837.
- Mendoza, César, Brida, Juan & Garrido, Nicolás (2012), The impact of earthquakes on Chile's international tourism demand, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 4:1, Pp. 48-60
- Ministerio de Turismo (2007), Plan Estratégico Para el Turismo Sostenible en Ecuador. Disponible en <http://www.undp.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>
- Ministerio de Turismo (2016), Boletín Mensual 2015-2016. Disponible en <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/boletin-mensual/95>.
- Ministerio de Turismo (2016), Noticia El mejor feriado deja cifras emocionantes y exitosas de turismo interno. Consultado el 20 de Nov del 2016. Formato HTML. Recuperado en <http://www.turismo.gob.ec/elmejorferiadoec-deja-cifras-impresionantes-y-exitosas-de-turismo-interno/>
- Millet, Olga (2011), La imagen de un destino turístico como herramienta de marketing. *ES. Revista Eumednet*. 1 – 122
- Orchiston, Caroline (2013), Tourism business preparedness, resilience and disaster planning in a region of high seismic risk: the case of the Southern Alps, New Zealand, *Current Issues in Tourism*, 16:5, Pp. 477-494.
- Orchiston, Caroline & Higham, James (2014), Knowledge management and tourism recovery (de) marketing: The Christchurch earthquakes 2010-2011. *Current Issues*

in Tourism

- Ritchie, Brent (2004), Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. 25: 669-683.
- Rodríguez, Diego y Álvarez, Jaime (2013), Vulnerabilidad del turismo y comunicación institucional ante desastres: estudio de casos. Revista Digital de Marketing Aplicado (2): 137 - 161.
- Scott, Noel, Laws, Erick & Prideaux, Bruce. (2008), 'Tourism Crises and Marketing Recovery Strategies', Journal of Travel & Tourism Marketing, 23:2, 1-13
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2016), Informe de los costos de reconstrucción. Consultado el 18 de Nov del 2016. Formato HTML. Recuperado en: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/Evaluacion-CC-81n-de-los-Costos-de-Reconstruccion-Resumen-Ejecutivo.pdf>.
- Silva, Iván y Sandoval, Carlos (2012), Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local. Santiago de Chile. (76): 7-91.

# América Latina en las últimas décadas: procesos y retos

Edición preparada por:

Francisco Cebrían Abellán

Francisco Javier Jover Martí

Rubén Camilo Lois González



Con la colaboración de:



Ediciones de la Universidad  
de Castilla-La Mancha

# Estudio III. La reconstrucción de destinos turísticos degradados en América Latina: realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores en la provincia de Manabí (Ecuador)

Ángel Guillermo Félix Mendoza\*

Manuel Rivera Mateos\*\*

Link de acceso: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7192752>

Año 2018, Ed. V. Título VI. Serie 711.4(063) p. 1139-1154

ISBN 978-84-9044-333-0. Edición conjunta de la Asociación de Geógrafos Españoles (AGE), Universidad de Castilla-La Mancha y Universidad de Santiago de Compostela.

*Índice Calidad Editorial General SPI (AGE): Posición 92/104, ICEE 13.000 y en Geografía: Posición 9/19 e ICEE 13. Índice Calidad Editorial General SPI (Universidad Santiago Compostela) en 2018: Posición 51/104, ICEE (75.000). Índice Calidad Editorial General SPI (Universidad Castilla-La Mancha): Posición 82/104 e ICEE: 23.000. Posición 19/108 de la Universidad de Santiago de Compostela en el ranking de editoriales académicas del índice Book Publishers Library Metrics. Máxima valoración de la Editorial de la UCLM en el índice ie-CSIC (editoriales registradas en “Con-Ciencia” y reconocidas en Book Citation Index (Clarivate), Scholarly Publishers Indicators (SPI), Grupo ILIA/CSIC, Scopus Book Titles (Elsevier), Norwegian Register for Scientific Journals, Series and Publishers (NSD) y Publication Forum (Federation of Finnish Learned Societies).*

Congreso Internacional de Geografía de América Latina. -

América Latina en las últimas décadas: procesos y retos

Edición preparada por:

Francisco Cebrián Abellán

Francisco Javier Jover Martí

Rubén Camilo Lois González

\* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (Ecuador)

\*\* Universidad de Córdoba (España)

## Resumen

Se exploran en este trabajo los procesos de reconstrucción de destinos turísticos de la provincia de Manabí (Ecuador) tras el terremoto de 2016, estudiando la situación actual de la planta alojativa y los recursos territoriales turísticos, así como sus niveles de recuperación de acuerdo con los datos oficiales gubernamentales existentes. Debido a que el sistema estadístico nacional no ha generado muchos datos de utilidad, se ha tenido que recurrir a trabajos de campo para recopilar información in situ, confeccionar fichas-inventario y un catastro de la infraestructura turística y realizar entrevistas y encuestas a actores locales. La actividad turística se ha ido recuperando, como confirman los informes del MINTUR, y la llegada de turistas, especialmente en los feriados nacionales, ha logrado que los destinos intraprovinciales vuelvan a resurgir. Pero no existe la integración y cooperación suficientes entre los actores turísticos y con incidencia turística como para generar un modelo de gestión y planificación que promueva acciones adecuadas para una ordenación de la oferta y su entorno territorial, evitando el desarrollo espontáneo, desordenado y poco sostenible de la nueva planta turística. Como consecuencia, se está dejando pasar una oportunidad de ordenamiento del turismo desde su territorio junto a los actores locales.

**Palabras clave:** Reconstrucción de destinos turísticos, planificación turística, cooperación entre actores, América Latina, Manabí (Ecuador).

## Abstract

This paper explores the reconstruction processes of tourist destinations in the province of Manabi (Ecuador) after the earthquake of 2016, studying the current situation of the accommodation plant and tourism territorial resources, as well as their levels of recovery according to the existing government official data. Due to the fact that the national statistical system has not generated much useful information, it has been necessary to resort to field work to gather information on site, make inventory cards and a cadastre of the tourist infrastructure and carry out interviews and surveys with local actors. Tourism activity has been recovering, as confirmed by MINTUR reports, and the arrival of tourists, especially on national holidays, has made intra-provincial destinations re-emerge, but there is not enough integration and cooperation between tourism and tourism actors. with tourist

incidence as to generate a management and planning model that promotes appropriate actions for an ordering of the offer and its territorial environment, avoiding the spontaneous, disorganized and unsustainable development of the new tourist facility. As a consequence, an opportunity to organize tourism from its territory with local actors is being overlooked.

**Keywords:** Reconstruction of tourist destinations, tourist planning, cooperation between actors, Latin America, Manabí (Ecuador).

## Introducción

La presente comunicación es resultado parcial del proyecto institucional I+D+I de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel “Félix López” (Ecuador), denominado “Diagnóstico y lineamientos estratégicos del sector turístico en los principales destinos afectados por el terremoto del “16 a” en la provincia de Manabí”. El mismo está relacionado con el proyecto de tesis doctoral actualmente en ejecución e inscrita en la Universidad de Córdoba (España) con el título de “Diseño y evaluación de un modelo de gestión de destino para la reconstrucción del turismo en Manabí tras el terremoto del 2016”.

La investigación está orientada a explorar los procesos de reconstrucción de destinos turísticos urbanos de la provincia de Manabí (Ecuador) tras el terremoto de abril de 2016. Para ello se adopta un enfoque de investigación aplicada a la evaluación de las acciones practicadas durante los primeros años de la reconstrucción de estos destinos turísticos, desarrolladas tanto por instituciones públicas como privadas, para recuperar la actividad turística. El trabajo está igualmente dirigido al establecimiento de orientaciones para las políticas públicas e iniciativas privadas a adoptar en un futuro en el marco de la cooperación público-privada.

La presente comunicación se desarrolla a partir de cuatro apartados en los que se sintetizan los principales resultados obtenidos hasta el momento, desarrollados en el siguiente orden: 1. Recuperación de destinos turísticos. 2. Revisión actual de la planta turística y recursos en los destinos afectados. 3. Evolución de las visitas a los destinos afectados. 4. Realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores.

Para conocer ciertos detalles previos a la investigación debemos saber que en Ecuador el turismo se ha transformado en una de las actividades económicas más

dinámicas, debido a la importante entrada de divisas y a la diversificación de los ingresos que ésta genera en los destinos receptores. El representante de esta cartera del Estado, en este caso, es el MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador). Como órgano rector de la actividad, aprueba en septiembre de 2007 el primer documento oficial de planificación a nivel nacional denominado PLANDETUR 2020 (Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible para el Ecuador) (MINTUR, 2008), que tiene como finalidad direccionar, mediante una serie de lineamientos, a los distintos actores del turismo en el país. Como resultado del estudio de diagnóstico general se concluyó con la creación de programas y proyectos que apuntan hacia la profesionalización de los servicios y al aumento del gasto del turista que visita Ecuador.

Posteriormente, en agosto del 2009, se aprobó el PIMTE 2014 (Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador), que continuó con el estudio de los comportamientos de la oferta y la demanda de los mercados turísticos internacionales de carácter emisor hacia el país, e intentó generar estrategias para posicionar al Ecuador dentro del panorama turístico mundial. La proyección de los resultados se realiza a corto, mediano y largo plazo para que redunden no solo en el incremento de visitantes en el país, sino también por el aumento del ingreso económico por visitante.

Por otra parte, a nivel local, el gobierno de la provincia de Manabí en junio del 2008, lanzó un documento denominado Plan Estratégico Provincial del Turismo Sostenible de Manabí, que tiene dos objetivos generales y uno específico para la generación de desarrollo económico, alcanzar y mantener una posición competitiva y mantener un turismo sostenible. Todo esto desde un enfoque interno, analizando las necesidades específicas del destino, aunque considerando las referencias y el contexto “paraguas” del PLANDETUR 2020. El documento apunta hacia asuntos específicos, enfocados hacia la diversificación de productos en los destinos de sol y playa ya posicionados, debiendo recalcarse que dicha planificación no tuvo lamentablemente la difusión apropiada y suficiente para asegurar que los agentes y sectores afectados se implicaran realmente en el mismo e hicieran suyas las estrategias planteadas.

El 16 de abril del 2016 sucedió la catástrofe más impactante de Ecuador en los últimos años, un terremoto de 7,8 en la escala de Richter, que tuvo como epicentro las costas del cantón Pedernales y afectó a la provincia de Manabí y la parte sur de la provincia de

Esmeraldas. Los cantones turísticos más afectados en la provincia de Manabí fueron Pedernales, Jama, San Vicente, Sucre, Manta y Portoviejo, ya que eran con anterioridad los destinos que recibían más visitantes debido a la presencia de sus playas, salvo el caso de Portoviejo, que por ser la capital de la provincia funcionaba más como centro obligatorio y estratégico de tránsito de los flujos de visitantes.

Aquí es donde nace una nueva realidad para el turismo en Manabí, de manera que cualquier tipo de planificación desarrollada anteriormente a este suceso dejó de tener la funcionalidad esperada. Siendo necesario replantear las actuaciones desarrolladas desde el inicio y evaluar, -y no sólo desde el punto de vista cuantitativo el impacto de la catástrofe y detectar las necesidades de los prestadores de servicios turísticos que perdieron gran parte de sus negocios, así como de las propias comunidades locales que quedaron aisladas, sin fuente de recursos económicos, con atractivos turísticos inaccesibles y con servicios básicos colapsados.

Aunque se ha levantado información sobre el estado de las edificaciones y equipamientos turísticos, es necesario aún realizar un análisis más profundo para poder comprender las verdaderas dimensiones que tuvo esta catástrofe para la actividad turística y de este modo poder medir el impacto en la sociedad receptora y tener un instrumento de análisis adecuado y sistemático que sirva para la toma de decisiones por parte de los órganos competentes.

Teniendo claro el contexto anterior, se hace necesario el trabajo conjunto de todos los agentes públicos y privados vinculados a esta actividad dentro de la provincia, de manera que se genere un espacio de intercambio de ideas en base a una información de calidad, donde la academia se convierta en eje fundamental del proceso para la generación de información e inteligencia, que sirva como base para futuras planificaciones turísticas de manera conjunta y consensuada. Es el momento oportuno, entonces, para transformar mediante la utilización de metodologías adecuadas, una actividad turística desordenada e incipiente en una actividad planificada y bien desarrollada de manera sostenible.

El Plan Nacional del “Buen Vivir” de Ecuador plantea, en este sentido, algunas directrices para promover el desarrollo de nuevos modelos de gestión en destinos. Por ejemplo: Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global. Meta 7.2. Conocer, valorar, conservar y manejar



sustentablemente el patrimonio natural y su biodiversidad terrestre, acuática continental, marina y costera, con el acceso justo y equitativo a sus beneficios. El Literal d, de la meta antes mencionada propone impulsar el análisis de paisajes y la interacción socioeconómica del territorio en los procesos de planificación y de ordenamiento territorial, de manera articulada entre los diferentes niveles de gobierno. Partiendo de estos enunciados podemos identificar, en fin, las verdaderas necesidades actuales de la provincia de Manabí que merece, en cualquier caso, un análisis profundo y una planificación consensuada a distintos niveles territoriales e intersectoriales, atendiendo al mismo carácter transversal de la actividad turística.

Lo cierto es que se debe tener muy en cuenta el estado del destino, ya que es el escenario en el cual se desenvuelve la cotidianeidad de una población y de la actividad turística. Una vez ocurrida una catástrofe natural es necesario determinar la situación actual de sus recursos, la planta turística y las infraestructuras para reorganizar los territorios locales de una manera óptima.

Por otra parte, se precisa el conocimiento de las necesidades de la población actual y, especialmente en este caso, de todos los agentes turísticos y paraturísticos que de manera directa o indirecta se relacionan con la actividad turística. Asimismo, también hay que conocer cuál es la percepción de la realidad por parte de la población local, hacia dónde se enfocan sus proyecciones futuras y si desea seguir implicada en el desarrollo del sector turístico y en qué medida, además de obtener datos como el nivel de afectación de sus propiedades, la capacidad de endeudamiento que poseen, la necesidad de conseguir líneas de crédito y los plazos que serían necesarios, entre otras variables que conforman los interrogantes a los que se pretende dar respuesta con esta investigación.

## **Desarrollo de la investigación**

La recuperación de destinos turísticos degradados. Una revisión bibliográfica

El turismo es una actividad muy vulnerable ante los desastres naturales. La investigación sobre los riesgos y crisis en el sector turístico ha puesto de manifiesto que éste es un sector propenso a sufrir los efectos de numerosos factores externos imprevisibles, como consecuencia de desastres y contingencias naturales (Vega, Pérez, Espinosa & Borrás, 2014).

Los planteamientos y enfoques en los estudios sobre la incidencia de los eventos de riesgo e inseguridad en el turismo son muy variados, como se corresponde con la misma diversidad de estos fenómenos, tales como desastres naturales, terremotos, ataques terroristas, pandemias, inestabilidad política, entre otros. Es importante tener en cuenta, además, que las áreas turísticas que han tenido un desarrollo acelerado son más propensas y vulnerables a los impactos, debido a varios factores como su ubicación en zonas de playas o laderas de montañas, por ejemplo, y la falta de preparación y de medios materiales y humanos en casos de emergencias (Ghimire, 2016).

De la misma manera los factores que se analizan en función del tipo de desastre natural producido también son variados, aunque uno muy común en la mayor parte de los casos es el problema de la recuperación de la imagen turística del lugar. Según Avraham (2016) se debe adoptar el “modelo de pasos múltiples para alterar la imagen del lugar”, que incluye el análisis de contenidos cualitativos de informes noticiosos, entrevistas de prensa y elementos relevantes de campañas de publicidad para descubrir políticas de medios, estrategias, eventos e iniciativas de mercadotecnia utilizadas por los comerciantes y funcionarios, con el fin de restaurar una imagen positiva de su país y traer de vuelta a los turistas después de la crisis.

En este punto aparece también la demanda turística real y potencial como objeto de estudio. Según Karatani (2008), mediante los estudios realizados con posterioridad al tsunami en el Océano Índico se tuvo que analizar el comportamiento de los turistas. Se emplearon datos de series temporales de visitas turísticas desde su origen y en distintos momentos antes y después del suceso, lo cual puede generar una idea clara para orientar al trabajo conjunto de la iniciativa públicas y privada para el desarrollo de estrategias de atracción en el destino.

Las respuestas dadas en los destinos turísticos afectados por las catástrofes naturales son también variadas, como hemos podido comprobar en una exhaustiva revisión de más de 64 artículos especializados en turismo y desastres naturales. Mair, Ritchie & Walters (2014) determinan una serie de aspectos a tener en cuenta en el manejo “post desastre”, que van desde la falta de comunicación entre las partes interesadas, el sensacionalismo de los medios, la importancia de seleccionar los mensajes de marketing más efectivos, la falta de planes de gestión de desastres, daños a la imagen y reputación del destino y los cambios en

el comportamiento del turista después de la crisis.

Y también se pueden llegar a identificar algunos puntos de conexión mediante el análisis de diversas experiencias. Así, Madrid (2012) selecciona 25 experiencias internacionales exitosas de reconstrucción productiva del sector turístico en territorios afectados por diferentes tipos de crisis. Un punto común en la mayoría de las experiencias recopiladas fue que la imagen del destino turístico fue clave después del desastre, por lo que el marketing asociado cobra gran relevancia, así como el apoyo a las PYMES y la creación de centros de incentivo, apoyo y capacitación empresarial asociativa.

En la revisión bibliográfica realizada se ha de destacar también algunos aportes importantes (Avraham, 2016b; Faulkner, 2001; Orchiston & Higham, 2015; Ritchie, 2004; Scott, Laws & Prideaux, 2008) sobre experiencias de buenas prácticas en la gestión implementadas en destinos turísticos afectados por catástrofes naturales mediante métodos cualitativos como el diseño y aplicación de entrevistas personales y mapeo de actores públicos y privados relacionados con la gestión de la actividad turística.

Para ampliar un poco más este análisis de las afectaciones en los destinos se ha procedido también a considerar distintos enfoques de la situación. El primero está orientado a que los gestores de destinos turísticos afectados por grandes desastres naturales enfrenten desafíos significativos durante las fases de respuesta y recuperación, puesto que el destino cambia la imagen de cómo era percibido de manera inmediata (Orchiston & Higham, 2015). Un segundo enfoque específico, de acuerdo con Faulkner (2001), sostiene que los efectos dañinos para la imagen afectan igualmente a los destinos turísticos como a las comunidades receptoras independientemente de su tamaño. De la misma manera, se deduce que ningún lugar es inmune a algún desastre natural, por lo que las experiencias de los destinos que han sufrido catástrofes naturales son de vital importancia para la creación de estrategias aplicables en distintas etapas del desarrollo del evento. Y, bajo estos planteamientos, aparece un tercer enfoque orientado más al sector privado-empresarial, el mismo que también se relaciona con pequeñas comunidades proveedoras de servicios turísticos, que deben promover estrategias de supervivencia en el mercado y que están relacionadas con el precio, los servicios y la imagen de las mismas, por lo que es válida de idea de evaluar el trabajo desarrollado por los operadoras turísticos locales a partir de la catástrofe (Espiner, Orchiston & Higham, 2017; Orchiston & Higham, 2015).

Desde otra perspectiva también se determina, a través de los aportes de Jiang & Ritchie (2017), el papel que deben tener los servidores públicos y privados, que pueden trabajar en conjunto mediante alianzas estratégicas que mitiguen de alguna manera los efectos en los destinos implicados en estos desastres. De esta manera se pueden tener varias perspectivas acerca del manejo de situaciones que afectan a la actividad turística después de sufrir catástrofes naturales y, por qué no, otro tipo de situaciones de riesgo o crisis. La política pública juega un papel preponderante en estos casos, según Rodríguez-Toubes (2012), de manera que desde el sector público se debería implementar un modelo de gestión de crisis en el turismo con tres características preponderantes: holística, estratégica y proactiva. Por parte de la administración pública es, en fin, una prioridad gestionar el desastre y proporcionar la ayuda necesaria al sector privado.

Desde la perspectiva latinoamericana se encuentran algunos estudios relacionados con la recuperación de destinos turísticos, particularmente en uno de los países más afectados por terremotos como es Chile. Mendoza, Brida & Garrido (2012) estudian, por ejemplo, los impactos en los destinos turísticos de los terremotos en función de su magnitud, la percepción de seguridad/inseguridad generada por el impacto mediático en los medios de comunicación y el tipo de turismo característico de la región que se vio afectado por el terremoto. Para poder medir el comportamiento de la demanda y predecir cifras de visitantes potenciales, estos autores recomiendan la utilización de modelos SARIMA mediante la utilización de datos provenientes de informes periódicos de ingresos de visitantes, si bien esto es sólo posible en destinos con sistemas estadísticos eficientes y bien estructurados y con capacidad de contar con datos desagregados territorialmente y significativos desde el punto de vista estadístico. Es esto precisamente lo que ocurre en nuestro caso de estudio, localizado en Ecuador y basado en un evento acontecido el 16 de abril del 2016, en concreto un terremoto de 7,8 en la escala de Richter, que tuvo como su epicentro las costas del Cantón Pedernales y afectó a las provincias de Manabí y de Esmeraldas (figura 1). En este sentido, es necesario advertir que a excepción de las Islas Galápagos que poseen de un Observatorio Turístico territorial-, el país no posee un sistema de gestión estadística de alta confianza (Félix et al. 2017), por lo cual la información que podemos ir aportando este estudio parte de la explotación específica de diversas fuentes estadísticas y bases de datos de organismos oficiales como el Ministerio de Turismo (MINTUR), el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y el Ministerio del

Interior, que aporta, en concreto, estadísticas migratorias. A continuación se describe la distribución administrativa de Ecuador.

**Figura 1.** Zona de afectación del terremoto en Manabí (Ecuador).



Fuente: USGS-BBC.

### Revisión actual de la planta turística en los destinos afectados

Según datos del informe de SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador) sobre los costes de reconstrucción de los territorios afectados por el terremoto de referencia, existió una destrucción del 58% de las infraestructuras turísticas y un total de 663 fallecidos, incluyendo turistas en los alojamientos hoteleros, además de unos 83 km de vías de comunicación. Asimismo, el terremoto generó 12 desaparecidos y 80.000 personas desplazadas, así como otras afecciones importantes al parque de viviendas (13.962 viviendas y edificios públicos del área urbana, 15.710 viviendas y edificios públicos del sector rural, 875 escuelas, 51 establecimientos de salud, 83 km. de vías, etc.) (SEMPADES, 2016). También para este estudio se han revisados documentos oficiales como el Catastro Turístico de la provincia de Manabí, preexistente antes de producirse el fenómeno catastrófico del terremoto, comparándose sus datos con los reportes de las entidades gubernamentales realizados con posterioridad al desastre. La información obtenida fue, asimismo, ordenada para obtener datos de las plazas que quedaron vacantes en los distintos cantones (Tabla 1).

**Tabla 1.** Afectaciones de la planta turística en los destinos de Manabí. Informe del SEMPLADES 2016.

Cantón	Establecimientos de alojamiento antes del Terremoto 16 <sup>a</sup>	Establecimientos de alojamiento después del terremoto 16 <sup>a</sup>	Plazas antes del terremoto 16 A	Plazas Actuales
1 Portoviejo	65	35	3.178	2.089
2 Manta	137	99	6.800	5.000
3 Puerto López	94	80	2.500	2.427
4 Sucre	54	24	2.000	1.250
5 San Vicente	69	27	2.600	1.055
6 Jama	10	8	350	199
7 Pedernales	84	41	3.246	1.819
8 Montecristi	6	4	316	250
9 Jaramijó	2	1	30	15
10 Rocafuerte	2	2	75	75
11 Bolívar	3	2	56	45

Cantón	Establecimientos de alojamiento antes del Terremoto 16 <sup>a</sup>	Establecimientos de alojamiento después del terremoto 16 <sup>a</sup>	Plazas antes del terremoto 16 A	Plazas Actuales
12 Junín	1	1	10	10
13 Tosagua	2	2	59	59
14 Chone	8	7	153	145
15 Flavio Alfaro	2	2	30	30
16 El Carmen	11	9	322	300
17 Paján	4	3	62	50
18 Pichincha	2	1	24	15
19 24 de mayo	1	1	12	12
20 Santa Ana	4	2	50	37
21 Jipijapa	17	17	662	662
22 Olmedo	0	0	0	0
	<b>577</b>	<b>368</b>	<b>22.535</b>	<b>15.589</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Evolución de las visitas a los destinos afectados

Igualmente se ha realizado un seguimiento de los datos relativos a la recuperación del sector turístico en los feriados nacionales. Debido a las estrategias desarrolladas por las distintas entidades públicas y privadas se pudo evidenciar en los reportes del Feriado correspondiente al Día de los Difuntos e Independencia de Cuenca, que se extendió por

decreto oficial entre el viernes 28 de octubre hasta el miércoles 3 de noviembre del mismo año (MINTUR, 2016). Este periodo vacacional fue otra estrategia gubernamental adoptada expresamente para favorecer la reactivación de los destinos afectados por el terremoto, y la misma puede considerarse como exitosa para la Provincia, considerando que, de acuerdo a estos datos, fue la segunda provincia más visitada durante el feriado, recibiendo el 14,6% del total de viajes que se realizaron. Solo fue levemente superada por Santa Elena, que recibió al 14,9%, y si hacemos una comparación con el año pasado, la directora del MINTUR indicó que “las personas venían por cuestiones de solidaridad y a hospedarse en lugares que estaban cerca de la zona cero, para de esta manera apoyar su reactivación económica”.

### **Realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores**

Las realidades locales de un destino turístico tras su afectación por un desastre natural son ciertamente variadas y uno de los factores principales que incide es la magnitud del evento. Pero, a pesar de esto, pocos destinos han desarrollado adecuadamente planes de gestión de desastres para ayudarlos a enfrentar tales eventualidades (Faulkner, 2001). En nuestro estudio hemos definido seis etapas a tener en cuenta para el manejo y la respuesta frente al desastre: pre- evento, prodrómica, de emergencia, intermedia, de largo plazo y resolución. En este caso, nuestra investigación se puede encasillar de manera central en la etapa intermedia una vez ocurrido el evento catastrófico. Cada una de las etapas posee, en cualquier caso, características peculiares que invitan a los actores de la actividad turística a reaccionar de manera distinta según sus funciones y roles dentro del modelo de gestión.

Al mismo tiempo, existe una gran variedad de modelos ligados al impulso y desarrollo de la actividad turística, que han sido propuestos tomando en cuenta varios criterios como estructura, funcionalidad, demanda, desarrollo e impacto (Reinoso, 2017). Para poder implementar un modelo de cooperación entre actores que facilite la recuperación de un destino se deben tener en cuenta varios aspectos (Jiang & Ritchie (2017) tales como las motivaciones de los interesados sobre la gestión colaborativa de desastres, los factores que facilitan o impiden la construcción de la colaboración de las partes interesadas, en último término, los desafíos exitosos para la colaboración efectiva.

Cada vez es más importante, de cualquier forma, la “gestión activa del espacio

turístico” a través de modelos ya contrastados como el del Sistema Turístico Local, que permite establecer qué vinculación existe entre el desarrollo turístico de un territorio y las relaciones entre los actores implicados (Merinero & Zamora, 2009). En el presente caso de estudio se han tenido en cuenta varios actores profesionales e institucionales, en primer término, que se reflejan en la 2 y que fueron finalmente entrevistados. Estos agentes se pueden agrupar en dos grupos principales: a) un grupo conformado por los representantes del sector público dentro de cada una de las instituciones con injerencia directa en la gestión de destinos (principal representante del gobierno nacional en el área turística de la región, principal representante del gobierno provincial de Manabí y Directores y Jefes departamentales de turismo en los municipios afectados por la catástrofe, y b) un segundo Grupo conformado desde el sector privado, tomando en cuenta directivos de las principales operadoras turísticas y agencias de viaje de la provincia, quienes fueron los encargados de generar los productos “post terremoto”.

**Tabla 2.** Actores del desarrollo turístico local

Nº	INSTITUCIÓN	REPRESENTANTE	CARGO
1.	Ministerio de turismo	Srta. Gema Ceballos	Coordinadora de la Zona de planificación 4
2.	Gobierno provincial de Manabí	Ing. Leonardo Hidalgo	Director de Gestión ambiental, turismo, reforestación y riego
3.	Municipio de Chone	Ing. José Delgado	Técnico en Marketing Turístico.
4.	Municipio de Tosagua	Ing. María Zambrano	Directora de Turismo
5.	Municipio de Sucre	Ing. Paolo Rodríguez	Directora de Turismo
6.	Municipio de Puerto López	Sr. Ángel Pincay	Responsable del Área de Turismo
7.	Municipio de Bolívar	Sra. Martha Chávez	Responsable del Área de Turismo
8.	Cámara de turismo de Manta	Ing. Gonzalo Mejía	Vicepresidente
9.	Agentes de viajes, Mayoristas, minoristas y duales de Manta y Portoviejo	Vario, entre ellos: Christian Chérrez	Gerentes

**Fuente:** Elaboración propia.

La finalidad de la entrevista de alguna manera era consensuar el trabajo desarrollado entre los diferentes actores del desarrollo local e identificar las estrategias más importantes desarrolladas en la etapa intermedia del evento, en temas de planificación o en cuanto a



acciones encaminadas a la recuperación de los destinos afectados, tal como puede apreciarse en la Tabla 3. Cabe recalcar, en este sentido que, como señalan Lanquar & Rivera (2010), el éxito de programas a favor del turismo responsable y solidario está en relación directa con la importancia de una buena, transparente y equitativa gobernanza y de una serie de requisitos institucionales a nivel local, regional, nacional e internacional que superen la lógica del mercado neoliberal y apuesten por las fórmulas de gestión comunitaria y de economía social basadas en la participación, la autogestión de buena parte del proceso de desarrollo turístico, la toma de decisiones democráticas y la distribución equitativa de los recursos y beneficios.

**Tabla 3.** Estrategias aplicadas en los destinos

Nro.	Estrategias	Actores
1	Tour solidario	Ministerio de Turismo
2	Festivales gastronómicos	Varios Municipios, entre ellos: Portoviejo, Tosagua, Chone, Pedernales.
3	Eventos culturales y deportivos	Varios Municipios, entre ellos: Sucre y Manta
4	Stands “Unidos por Manabí” en los principales Centros comerciales del Ecuador	Gobierno Provincial de Manabí
5	Campañas por Redes sociales	En todos los destinos

**Fuente:** Elaboración propia.

## Referencias

- Avraham, E. (2016a). Destination marketing and image repair during tourism crises: The case of Egypt. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 28, 41–48. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.04.004>
- Avraham, E. (2016b). Destination marketing and image repair during tourism crises: The case of Egypt. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 28, 41–48. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.04.004>
- Espiner, S., Orchiston, C., & Higham, J. (2017). Resilience and sustainability : a complementary relationship ? Towards a practical conceptual model for the sustainability resilience nexus in tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 0(0), 1–23. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1281929>
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)

- Félix, Á., Jiménez, S., Martí, J., & Mejía, M. (2017). Recuperación de destinos turísticos posterremoto : revisión del caso Ecuador 1. *Revista Venezolana de Gerencia*, 80, 638–657.
- Ghimire, H. L. (2016). Tourism in Gorkha: A proposition to Revive Tourism After Devastating Earthquakes. *Journal of Tourism and Hospitality Education*, (6), 68–94.
- JIANG, Y., & RITCHIE, B. W. (2017). Disaster collaboration in tourism: Motives, impediments and success factors. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 70–82. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.09.004>
- Karatani, Y. (2008). Tourism Industry Losses and Recovery Process from the Indian Ocean Tsunami -A Case of the Affected Tourist Destination in Southern Thailand. In *The 14th World conference on earthquake engineering*. Beijing-China: 14 WCEE.
- Lanquar, R., & Rivera, M. (2010). El proyecto “ TRES ” y la “ Declaración de Córdoba” (España): una apuesta por la articulación de estrategias de turismo responsable y solidario desde Europa Robert Lanquar. *Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural Pasos*, 8, 673–687.
- Madrid, A. (2012). Análisis comparativo de experiencias internacionales exitosas sobre reconstrucción productiva en destinos turísticos afectados por desastres y situaciones de crisis. U. Central (Ed.), *Patrimonio Turístico en Iberoamérica Experiencias de investigación, desarrollo e innovación*. (Primera, pp. 43–54).
- Mair, J., Ritchie, B. W., & Walters, G. (2014). Towards a research agenda for post-disaster and post-crisis recovery strategies for tourist destinations: a narrative review. *Current Issues in Tourism*, 3500(December), 1–26. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.932758>
- Mendoza, C. A., Brida, J. G., & Garrido, N. (2012). The impact of earthquakes on Chile’s international tourism demand. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 4(1), 48–60. <https://doi.org/10.1080/19407963.2011.636923>
- Merinero, R., & Zamora, E. (2009). La colaboración entre los actores turísticos en ciudades patrimoniales. Reflexiones para el análisis del desarrollo turístico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural Pasos*, 7(2), 219–238.
- MINTUR. (2008). PLANDETUR 2020.
- MINTUR. (2016). Estimaciones de gasto y viajes.
- Orchiston, C., & Higham, J. E. S. (2015). Current Issues in Tourism Knowledge management and tourism recovery (de)marketing: the Christchurch earthquakes

- 2010–2011. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.990424>
- Reinoso, N. G. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *Cultur. Revista de Cultura e Turismo*, 11 (2), 81–108.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>
- Rodríguez-Toubes, D. (2012). Desarrollo de una política de gestión de crisis para desastres en el turismo developing a crisis management policy for tourism disasters. *Tourism and Management Studies*, 8, 10–18.
- Scott, N., Laws, E., & Prideaux, B. (2008). Tourism Crises and Marketing Recovery Strategies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2), 1–13. [https://doi.org/10.1300/J073v23n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J073v23n02_01)
- SEMPLADES. (2016). Evaluación de los Costos de Reconstrucción de los efectos del terremoto de Ecuador 2016. Quito, Informe ejecutivo.
- Vega, C. G., Pérez, A. S., Espinosa, P. S., & Borrás, B. C. (2014). Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales. In VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística (pp. 1–23). Neuquén.

***IV. O.E3. Valorar la percepción de la oferta y demanda turística sobre la recuperación de los territorios afectados por el desastre socio-natural del 16 de Abril del 2016 en la provincia de Manabí.***



# ANNALS

of Tourism Research

A Social Sciences Journal

EMPIRICAL INSIGHTS

## **Estudio IV. Motivations and attitudes of tourism demand in the recovery phase of destinations affected by socio-natural disasters: empirical analysis in Ecuador's coastal region.**

*Ángel Guillermo Félix Mendoza\**

*Manuel Rivera Mateos\*\**

*Nelson García Reinoso\*\*\**

En proceso de revisión.

Annals of Tourism Research Empirical Insights

ÁREA: Business, Management and Accounting; Business and International Management, Marketing, Strategy and Management Tourism, Leisure and Hospitality Management.

Elsevier ISSN: 2666-9579

\* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador

Email: guillofelix@gmail.com / afelix@espam.edu.ec

\*\* Universidad de Córdoba, Spain.

Email: manuel.rivera@uco.es

\*\*\*Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador.

Email: ngarcia@espam.edu.ec

## Summary

A quantitative study of the incentives and behavior of tourists when facing a social-natural disaster in one of the main beach destinations of Ecuador (2016 earthquake). The methodology is based on a survey of the actual demand, exploratory factorial analysis, and of a hierarchical cluster obtained through the Ward method and K-means clustering. The fieldwork consisted of a survey with closed questions, multiple-choice, and a Likert scale with four blocks of information: value assessment of the tourist offer, recovery of the destination, level of satisfaction and loyalty earning. There are two main motivations attached to the beach and cultural tourism; highlighted is a strong interest in natural spaces as a novel behavior of the demand. The value assessments of the destination recovery after the catastrophe are relatively low. The best-valued ones are those corresponding to lodging and the worst valued are the tourist complimentary services.

**Keywords:** recovery of tourist destinations, social-natural catastrophes, tourist motivations, tourist satisfaction, Ecuador.

## Introduction

Tourism is an important economic activity for numerous communities and recipient countries because it generates a series of positive social-economic impacts in the tourist destinations. But the official statistics are not always at the height of the circumstances when attempting to analyze the motivations, perceptions, and tourist behaviors with precision; neither are the satisfaction levels about the expectation generated before travel and the finally fulfilled experiences in the chosen destination. This occurs, in particular, in destinations like the one studied here, despite the importance of setting these variables as very useful tools in decision-making by authorities and organizations with competencies or involvement in tourism promotion and marketing and the sustainability of the tourist destinations.

As pointed out by numerous authors like Pine & Gilmore (1998) or Rivera (2013 and 2015), we are aiding in important conception changes in the tourism phenomenon in line with “the economy and societal experience” boom of the last decades, as well as the in the considerable attention being paid to the emotions in marketing, fueled by the limitations of cognitive models in explaining purchasing decisions and consumer satisfaction.

Increasingly, tourists are wanting to feel an emotional connection to the travel experience, and these experiences are identified as the true product of the actual tourist industry because the quality services are not enough to satisfy the tourists and it's where the user's emotions are housed. In this manner, destinations can be considered as a macro product that provides a complex of experiences integrated with services, facilities, and offers made available to visitors to meet their needs on-site, although it can also be a perception concept, subjectively interpreted by consumers based on their travel itinerary, cultural and educational background, the purpose of the visit, experience, etc.

It is of interest, therefore to investigate the items that measure motivations and perceptions of tourists before, during, and after they travel despite it being a complex study that includes variables that are difficult to measure and are somewhat subjective to conceptualize, such as emotions, attitudes, expectations, social roles, main and secondary motivations, and tourist-host and tourist-environmental-territorial relationships (Pearce 1983; Pulido Fernandez, & Navarro Hermoso 2014). It becomes crucial and of great interest to understand the perception of tourists about products and activities found in the destination applied to the creation of competitive tourist products and the improvement of management strategies of companies in the area which entails the need for reorientation of management strategies of tourist destinations from the public point of view.

The need to understand the behavior of the tourist demand lies most importantly, in the reconstruction and recovery phase of tourist destinations that have been subjected to situations of external crisis and vulnerability derived from socio-natural catastrophes and have suffered from negative territorial impacts further aggravated by an accelerated and disorganized tourist development without prevention plans and few human and material resources due to the excessive concentration of tourist-residential activities or by the prevalence of tourist typologies that are highly dependent on the use of natural resources as those in coastal areas. The consequences of these socio-natural disasters are negative on businesses and tourist destinations; it allows feelings of insecurity and mistrust in the destination's potential demand until it returns to normalcy (Rodriguez-Toubes and Alvarez 2013). It is during medium and long terms when tourism acquires a great recovery capacity, thanks to its nature of transversal activity connected with many other economic activities. In any case, only an adequate strategic planning and effective tourism governance that includes a prior analysis of the actual and potential tourism and adequate actions to obtain



it can guarantee recovery and reconstruction of the initial conditions of the destination. It also allows improvement in its tourism offer and level of competitiveness more so if it wishes to become a catalyst for the overall recovery. And the tragedy suffered by a socio-natural disaster can become a new opportunity for the development and requalification of the tourism sector overcoming past mistakes (Luecke 2005).

Based on these considerations, this article addresses a study based on motivations and perceptions of the tourist demand that frequent the coastal areas of Ecuador after it was affected by the earthquake on the 16th of April 2016. According to information from the National Secretary of Planning and Development (SEMPLADES 2016) the destruction of 58% of the tourist infrastructure and a total of 663 deceased were reported, including tourists staying in hotel accommodations. Also, 83 Km of basic communication routes for the accessibility of some tourist destinations were affected. The empirical analysis of the demand established here considered previous information obtained from secondary sources about the numbers of visitors during the 2016 holidays in the coastal province of Manabí when it was placed second in the total number of visitors nationwide with a share of 14.6% as well as the number of overnight hotels stays in the different cantons of Manabí during the 2017-2019 period (facilitated by the Ministry of Tourism of Ecuador (MINTUR)). We have also considered the changes in trend observed in the short term in this destination in the immediate post-catastrophe phase as a positive response to immediate strategies of containment of negative impacts of the provincial tourism sector (Felix & Rivera 2018; Felix et al. 2017), while carrying out an empirical and detailed analysis of the demand where numerous variables and conditions were considered: from the experience perspective, motivations and perceptions of visitors for their better characterization and segmentation and at the same time, to detect the lack of action in the promotional and marketing material or for the improvement and structuring of tourist products and services.

The structure of the content of this work has been organized by a previous revision of the literature and investigation of tourist demand studies and it focused on motivations, perceptions and socio-demographic profiles of visitors while utilizing an appropriate methodology for the segmentation and characterization of the actual demand through statistical grouping techniques of the data. In the results section, three blocks of information regarding the general characteristics of the socio-demographic profiles of the surveyed visitors, identification of market segments based on tourist motivations, and the analysis of

perceptions of the new tourist profiles in the destination were taken into account. Lastly, these results were subjected to a discussion to clarify and contrast to obtain an orientation of good practices and lessons that would adopt future sustainable measures of this type of tourist destination, particularly in the realms of product design, alternative services, promotion, and marketing.

## **Revision of the literature, conceptual frame, and hypotheses**

The arrival of international tourists worldwide during the past three years has had a positive impact; it has allowed one of the highest relative increases since the 2009 global economic crisis surpassing the medium and long term predictions by the World Organization of Tourism (OMT), estimated about 3.8% annually for the 2010-2020 period. Likewise, this global organism also appreciates an important recovery of international trips that take place within the same region (intra-regional tourism) which are the most numerous. This data also confirms an important recovery of those destinations that have suffered several extraordinary crises because of security problems or socio-natural catastrophes in recent years (OMT 2018). In this sense, it should be noted that in 2017 there were 183 natural catastrophes, nine less than the 192 reported in 2016. In any case, there is an increased frequency of these types of disasters that affect many tourist destinations (Sigma 2018). However, today the tourist sector is still considered an industry of great strength and resilience in the face of crisis with a greater recovery capacity than other sectors of the economic activity (Pike &Page 2014), becoming an important vector and driver in the general socio-economic development of many territories (World Economic Forum [WEF] 2005; De Sausmarez 2007). Its' stretch and direct connection with other sectors of the economy prompts public administrations to often concentrate initial investments for post-disaster recovery in the tourism sector to achieve quicker investment returns and carryover effects in the economy as a whole (Nagai 2012; Ghimire 2016b). Nevertheless, in a short term period, the crisis begins with a significant reduction in the number of visitors, average spending and reservations made and can easily extend to other nearby territories and may increase within the same destination due to poor management and even expand to other sectors of activity (Beirman 2003; De Sausmarez 2007; Ritchie 2009). The consequences of the socio-natural disasters on businesses and tourist destinations can also be negative due to feelings of insecurity and mistrust of the destination

by the potential tourist demand until it returns to normal (Rodríguez-Toubes and Alvarez 2013).

In any case, scientific literature and numerous studies of international bodies offer many examples of how the tourist sector allows a greater recovery capacity when compared to other sectors of economic activity to become an engine of economic development thanks to its character of transversal activity and well connected to other activities. This has become possible through the well-coordinated public-private marketing campaigns and other strategic actions of tourism governance (Beirman 2003). It should be noted that recovery actions in Thailand and other areas in southeastern Asia after the 2004 tsunami prioritized the recovery of the destination image connecting supply, infrastructure, and facilities not damaged by the catastrophe with the central argument of tourism promotion abroad (APEC 2006), after diagnosing behavioral changes and response of tourists through prospective techniques.

It is necessary, therefore, to understand how marketing works, to understand the behaviors and perceptions of the demand in the post-crisis phase in these territories to adequately guide the projects already materialized or in the process of being developed that affect the local or regional tourist sector. It is also necessary to set out guidelines of the roadmap necessary to strengthen its recovery and/or its' adaptation to the new tourist reality (OMT 2010). The lessons learned and good practice actions detected in such case studies may also serve to share knowledge with other national or regional destinations with similar problems and characteristics.

Starting from this point of view, a common ground that has been distinguished in most tourist destinations affected by socio-natural disasters is the importance given to the image of the destination and its' reputation as a key factor after the disaster. It also attempts to strengthen communication between interested agents and central or local authorities to counteract the sensationalism or crude information by the media about these disasters; they generate fear and insecurity in tourists; hence the importance of associated strategic marketing, regional branding strategies, and dissemination of effective promotional messages (Faulkner & Vikulov 2001; Chacko & Marcell 2008; Madrid 2012; Mair et al. 2014). But the recovery of the image of the affected tourist destination must also start from its consideration as an identity mark of a particular territory and comprehensive of its main

heritage values, but in turn, under the umbrella of other broader brands at the national, and regional levels (Munoz Fernandez, Carvache-Franco, Torres-Naranjo, & Lopez-Guzman 2018).

We must consider, that through this image, the tourist generates a series of expectations about what he/she will find and “consume” in the place to visit and, once at the destination, he may or may not experience favorably based on a series of values and perceptions of the offer and heritage resources of the area. It may also have to do with the promotion of the tourist imagery, coined by public or private organizations with powers in tourism promotion and marketing. These perceptions and values are substantiated mainly by flight itineraries but are variable and adjustable according to the socio-demographic, educational and professional profile of the consumers, the objectives and real motivations of the visit, previous information, and experience about the destination (Bojollo Roca, Perez Galvez, & Munoz Fernandez 2015). For this reason, in the study of general satisfaction of the specific segments of tourism lies the critical success of tourist destinations, as maintained by the authors Correia, Kozak, & Ferradeira (2013) and therefore rigorous knowledge and perspective of the evolution and behavior of the tourism sector, is needed particularly after a period of crisis.

From this perspective, many studies of tourist demand have started from disaggregated analytical models that consider that individual choice of a tourist destination depends on its territorial attributes (climate, landscape, natural spaces...). It also depends on heritage resources both tangible and non-tangible, socio-economic characteristics and socio-demography of the users, services, and tourist offers found as well as the relationship between quality and price and integral accessibility (Martinez and Raya 2009). For these types of models, it is necessary not only to predict the tourist demand but also reasons for their behavior, motivations understanding the related aspects of interest like probabilities of tourist choice, competitive factors of the destination, segmentation of the demand, perception about the offer, equipment and tourist infrastructures (Pat Fernandez & Calderon Gomez 2012). All these aspects are of vital importance to measure the extent of recovery of the tourist destinations affected by socio-natural disasters and in which areas of the tourism sector appropriate actions are being taken to build loyalty.

In the professional and scientific literature, the study of tourist motivations and

preferences has been extensively developed in the last two decades; most of them have focused on high season stages of tourist destinations that are conditioned by factors of a temporary nature (climatic, natural...), and by specific attributes of territorial nature that are the basis of tourist beach typologies or nature tourism. All of this with the main intention of maximizing benefits for marketers and tour operators in these relatively short periods. On the other hand, until more recent dates other factors have been identified that could condition and concentrate travel during specific high-season periods and favorably affect the low-season of some destinations: the enhancement of underutilized heritage resources, alternate tourist services, and potential tourist typologies not yet developed (Tkaczynski, Rundle-Thiele, & Prebensen 2015).

It is the case of the cultural and ethnographic heritage and traditional cultural events that generate tourist flows at a national, regional, and global level. It is precisely these attractions that are on the strategy scope of the most widely used reactive strategies, both by public and private actors, in the early stages of the recovery of tourist destinations affected by socio-natural disasters as is the case of the enhancement of heritage resources such as gastronomy, music, dance, ancient traditions, or folklore (Mendoza 2017; Gutierrez et al. 2014; Felix et al. 2017). These initiatives are implemented to awaken the sensitivity and interest of potential national and local visitors promoting some emerging segments like solidarity and social tourism, and dark tourism (Frausto and Mota 2015; Wright & Sharpley 2018) and tourism of cultural and festive events to contribute to the recovery of the destination. The promotion of cultural tourism has become one of the priorities of public tourism policies in many destinations, the conservation ceasing to be a mere budgetary burden to become an important and useful instrument in boosting local communities socioeconomically and a priority focus of many administrations responsible for cultural management (Bojollo Roca et al. 2015).

For Shi, Day, Gordon, Cai & Adler 2019) understanding the motivations of tourists in periods of crisis in tourist destinations and identifying new emerging segments of tourist demand is fundamental in assessing the potential and underutilized territorial attractions since they help guide the design, promotion, and commercialization of tourism more effectively in order to overcome crises with creativity and innovation. However, not enough attention has been paid to the study of new tourist motivations both in emerging destinations, in less developed countries or with less solvent public tourist intelligence

structures such as Ecuador; so when designing strategies that allow new tourist segments and improve competition and sustainability of the destination in general, the fundamental basis for a comprehensive tourist knowledge of the actual demand or if its' potential does not exist (Buffa 2015). Furthermore, today we are leaning towards studies of micro-segmentation of the demand since within a same segment; we can find behaviors and variables of tourists with different nuances according to specialized destinations and specific territorial attributes, even when the axis of the route or tourist visit is a similar product. In other words, the internal differences between tourists of the same segment, obligate the destinations to become differentiated from others that are geographically close to seek a better and more visible positioning in an increasingly competitive market and consequently, prepare appropriate marketing strategies concerning the pursued tourist objectives (Galletto 2018).

In Ecuador, the studies related with the identification and characterization of profiles of the tourist demand and levels of satisfaction are not new but they focus on better-positioned destinations or consolidated ones in the national and international markets particularly, beach destinations (Carvajal Zambrano & Angel Lemoine Quintero 2018; Franco, Torres-Naranjo, & Franco 2017; Lotero, Patricia & Rivera 2016; Muñoz Fernandez et al. 2018; Perez-Galvez, Diaz-Christiansen, Muñoz Fernandez, & Ortega Correa 2019; Yumisaca Tuquinga, Mendoza Tarabo, & Villon Perero 2017). Nevertheless, and despite this main beach motivation noted in these studies are, sensible changes in the behavior of the demand and a certain tendency towards diversification and growth of secondary or complementary motivations. The ones that stand out today are those related to cultural and ethnographic tourism and on a smaller scale, ecotourism presented as a mix of culture and nature, predominantly in Andean areas of the country and extended areas of the nation in the past years.

According to the National Institute of Statistics and Census in Ecuador (INEC) international tourism continues to have a close and cross border origin (Colombia and Peru) but in 2017 in the context of an important recovery of international tourism at a global level, Ecuador received a significant amount of tourists from Latin-American and Caribbean countries, United States, Canada, Germany, Spain, France, Italy, and United Kingdom. Additionally, in 2016 and in the months following the earthquake of April 16th, the trips for internal tourism showed a very favorable behavior, reaching a total of 12.3 million

domestic trips which generated significant economic benefits for the country , about 285.5 million dollars. Forty percent of these displacements concentrated festive days and bridges with a strong, seasonal component being the provinces of Santa Elena, Manabí, and Esmeraldas the most visited (MINTUR 2019). The explanation that these three provinces most affected by the earthquake of April 16th in Ecuador and that happen to be the most benefitted by internal tourist flows have to do precisely, according to the starting hypothesis considered in this study, with the promotion of cultural events in these territories to offset the negative effects of the post-disaster crisis and the effect of solidarity and emotional proximity that these destinations produced among tourists from other regions of the country.

Three years have passed since the province of Manabí was affected by an earthquake of 7.8 on the Richter scale and the cantons of major tourist interest were also the most affected: Pedernales, Jama, Bahia de Caraquez, San Vicente, Portoviejo and Manta; all located in the surrounding geographical area of the north coast of Manabí and Ecuadorian coast. It is here where we focused our study of the post-disaster tourism demand to diagnose the effects that motivations and behaviors of tourists are generating in the recovery of the tourism sector, and how the latter is being perceived in terms of a valuation of the tourist offer and services of the destination, reconstruction strategies implemented by the public administrations and private sectors and ultimately, on the same resilience capacity of the territory in the face of the crisis.

When we talk about resilience in the field of tourism, we are referring both to the speed of economic recovery of the tourism industry and the destination itself after suffering a specific crisis, as well as the capacity of this sector to recover (Basurto Cedeno, Pennington Gray, Basurto Cedeno, Cabrera Chavez 2017), for which a specific diagnosis and analysis of those segments with the greatest capacity to recover, as well as best behavior facing crises of external and internal origin, are essential (Hajibaba, Gretzel, Leisch, & Dolnicar 2015). And among these segments of demand, many authors agree in highlighting the importance of promoting proximity tourism and those made up of national tourists that are willing to visit destinations despite catastrophic events experienced, their frequency of visits, and personal and family affiliations that allow a favorable attitude to visit it (Walters, Mair, & Ritchie 2014).

We found strategic response studies and recovery of these destinations in the northern coast and central areas of Ecuador, using various indicators and variables to check their level of effectiveness and final results (Basurto-Cedeno & Pennington-Gray 2018; Basurto-Cedeno & Pennington-Gray 2016; Basurto-Cedeno et al. 2017; Felix & Rivera 2018; Felix et al. 2017). However, we haven't been able to fill the important knowledge gap on tourism demand (their attitudes, motivations, and perceptions) made up of visitors that decided to return or visit these destinations for the first time after the earthquake of April 16th. These are the reasons we undertook this investigation; we believe it can contribute to the understanding of the dynamics of tourism demand in these territories and to help guide the planning, development, promotion, and tourist marketing most suitable to overcome crises.

## Methodology

In this research, a quantitative methodology has been used. It was based on the micro-segmentation of the demand of visitors, tourists and hikers who had visited the tourist destination in the north-central coast in dates after the earthquake of April 16<sup>th</sup>, as well as using firstly, an exploratory factor analysis according to the nature of the data obtained (Pardo & DelCampo 2007) and secondly, a classification based on a mixed hierarchical algorithm using the Ward method and aggregation around mobile centers (K-means method); the latter method is considered to be the most robust method available in the SPSS statistical package (Lopez, Boubeta, & Mallou 2010).

To determine the size of the sample, the methodology proposed by Alatorre & Perez (2011) was used, based on the consideration of an infinite population, since the existing official statistics on the number of tourists and hikers visiting the territory are very deficient and not very rigorous at the sub-regional and local levels and there aren't previous scientific studies on the approximate volume of visitors. Finally, 408 questionnaires were applied as a sample size, with a confidence level of 95%, a margin error of +/- 4.85% and a variance of 50% (Table 1). The collected data were organized, tabulated, and analyzed using the SPSS version 21 program and for the descriptive analysis, univariate and invariant statistical tools were used.

The fieldwork was performed in the month of July 2019 and a questionnaire that took into account the contributions and perspectives of various authors on the application



of methodologies for the analysis of tourist demand was designed. Its main objective was to identify the visitors' profiles (Garcia et al. 2011; Lopes 2011). Also, a prior qualitative analysis was carried out based on several in-depth interviews with local stakeholders and scholars who are knowledgeable of the reality of the area under study and with some information on the population profile to be surveyed. After validation and refinement of the survey in the fieldwork, a questionnaire was finally used that included a total of 21 closed, multiple-choice questions and questions with a Likert scale of 5 and 10 points which were grouped into four blocks of information: 1.) sociodemographic characteristics of visitors; 2.) characteristics and motivations of the trip or displacement; 3.) opinions on the tourist products and services consumed which include the assessment of the quality-price ratio in the tourist destination and the perception of the degree of recovery after the earthquake April 16<sup>th</sup>, and 4.) satisfaction levels of visitors regarding the offer and destination as a whole and loyalty.

**Table 1:** Technical details of the survey

<b>Universe</b>	Tourists and hikers of the north coast of Manabí
<b>Field</b>	North coast, Manabí (Ecuador)
<b>Collection method</b>	Personal surveys with structural questionnaire
<b>Sample unit</b>	Tourists and hikers that visit the northern coast of Manabí
<b>Population size</b>	Not defined
<b>Sample type</b>	Simple random sample
<b>Confidence level</b>	95%
<b>Sample error</b>	+/-4.85%
<b>Fieldwork</b>	Month of July 2019
<b>Sample size</b>	408

**Source:** Own elaboration starting from Franco & Torres-Naranjo, 2017 and Prada-Trigo, Chillogallo, Cordova and Leon, 2018

## Results

### Sociodemographic characteristics of the visitors and trip methods

The results of the survey presented a greater number of male visitors (59%) than female visitors (41%) coming mainly from the rest of the country in 62.3% of the registered cases, in their majority residents in the geographical area of Pichincha (15.7), Manabí

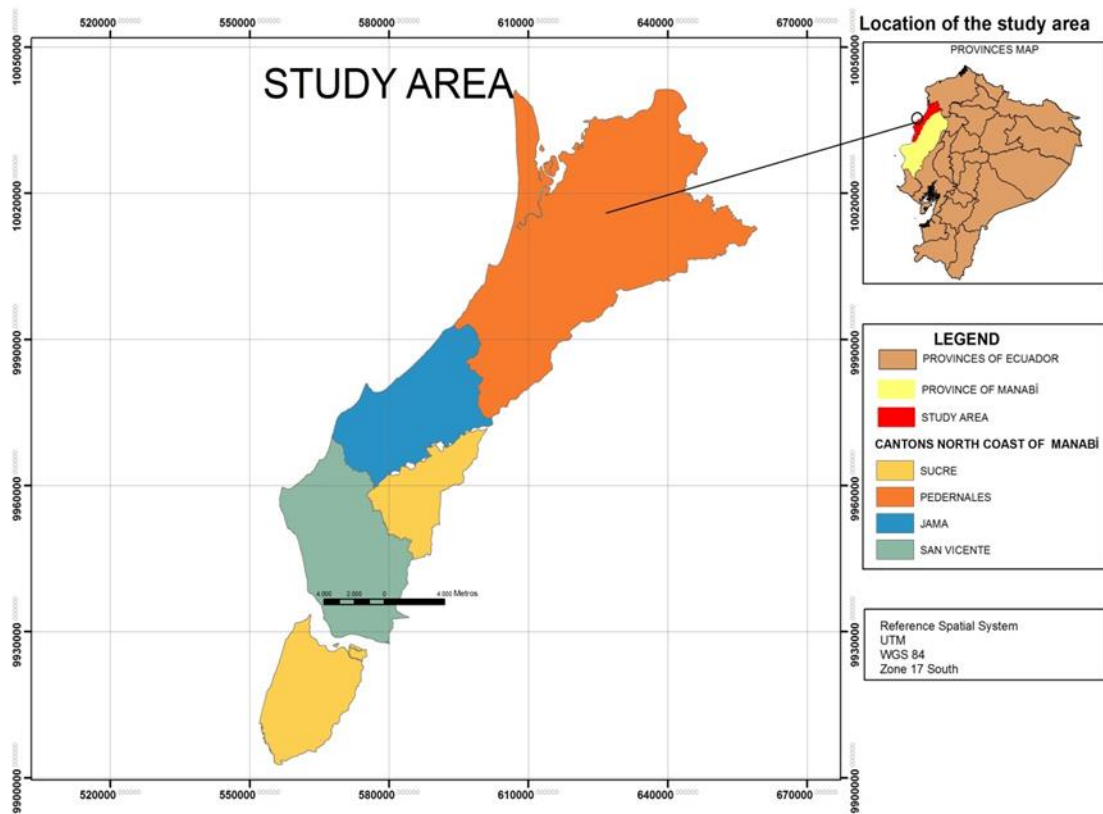
(12.3), Chimborazo (10.8), and Santo Domingo (5.9) therefore belonging to cantons of the same coastal province or other inland provinces relatively close to it. International tourism, is basically of an inter-regional and Latin-American character, with visitors predominantly from Colombia (13.2%) and Peru (6.9%). On the other hand, a relatively high academic-professional profile is observed as indicated by the figures of visitors with higher education (52%) and technical-professionals (31.9%) while those that claim to have primary, secondary, or no education represent a 15.2 and 1% respectively. And in terms of the main occupation stated, most declare to be self-employed or entrepreneurs (44.4%), while 41.4% are employed by private companies and 14.2% do so in the public sector.

Only three of every ten tourists that visited the destination in the study declared to have organized their trip through an agency or an intermediary tourism operator and most of them were international tourists. The fact that the majority of visitors were of national origin is reflected in the numbers of those that declared to have obtained prior information of the destination through recommendations of friends and family (27%) or those that have visited the destination on some occasion and before the catastrophe occurred (19.9%). Those that utilized the internet or social networks to consult, book, or buy anything related to travel represent 12.5% and 3.9%, respectively. 5.9% of cases have been influenced by advertising or promotional tourism of the destination in audiovisual media (TV and radio) and only 1% by advertising at fairs and tourism events. Along the same lines, it can be understood that the majority of visitors refer that arrangements for booking accommodation and provision of services for tourists were carried out directly (in 32.6% of cases) before the arrival at the destination, once arrived, and without prior reservation (28.7%), while 28.9% declare having done so through tourist agencies or intermediaries and 9.8% through online centers or search engines.

Most of the tourists surveyed had an average stay of 1-2 nights (40%), immediately behind a 37% of tourists with an average stay between 3 to 6 nights (less than a week) and another 23% with a week or more days. Most of them were tourists that stayed in regulated accommodations like hotels (a 51.2%); to a lesser extent, hostels (4.2%) and camping sites (2%), but the use of friends' and families' homes in a 35.8% of the cases is very important. This is a consequence of the significance of "return tourism" in national visitors who maintain family or friendship ties with the local population, to a much lesser extent, rented housing was used (6.9%) linked to the emerging residential tourism that has been observed

in recent years in populations that have large beach areas. The level of loyalty of visitors is certainly high since 39.2% of the surveyed people manifest visiting the destination “every year or almost every year”. Another 18.9% visited the year before and a 2.9% recall having visited many years before the earthquake of 2016. Lastly, as a piece of revealing information, the appearance of a new group of visitors, 39% declared coming to the destination for the first time.

*Figure 1: Study area on the north coast of Manabí*



Source: Own elaboration

## Motivation factors for traveling and valuation and perception of the destination

On an ascending scale between 0 and 10 points (from a lowest to the highest level of tourist motivation), the enjoyment of the beaches, sea, and sun represented the main motivation of the visitors for visiting (8.20 points), followed by the participation in events and cultural activities (6.73) and gastronomy (6.10). Regarding the general assessment of the destination and its distinct attributes, heritage resources and offer of tourist services and products, most of the people surveyed place value, from the highest to lowest degree, in this order, the quality and beach features (8.13 points); restoration of the offer and food

establishments (7.88); accommodations (7.73) and customer service and hospitality (7.60). The most negative assessments, in the following order, were the offer of excursions (5.81); tourist information services (5.99), and citizen security (6.13). In correspondence with the high general assessment of the destination, 99% of visitors stated they would visit Manabí and the north coast of Ecuador again and 98% would recommend it to family, friends, and acquaintances.

Along with this study of the motivations of tourists and their preferences regarding activities within the destination, it should be noted that the daily average level of expenditure of visitors was considered medium-high taking into account their national origin and comparison with the analysis of the demand performed in other regions of the country. In this sense, 35.8% of the respondents spent a daily average of more than \$101 US dollars, a 31.9% between \$71 and \$100, a 21.1% between \$41 and \$70, and another 11.3% up to \$40. This data is in agreement with the “medium-high” perception of the price level of tourism offers and services or support to the tourism sector of the destination: on an ascending scale from 1 to 5 points where 1 is “low” and 5 “very high”, the lodging reaches a value of 3.99, food 3.97, leisure and recreation services (3.67) and transportation (3.20).

Regarding the perception visitors had about the general recovery level of the destination after the 2016 earthquake, an ascending rating scale with positive terms between 1 and 10 points, was used; these results were obtained: infrastructure communication (roads, bridges, highways, etc.) with 6.99 value points; basic community services like drinking water, electricity, sewage, waste management, etc. (6.60) and tourist facilities (restaurants, accommodations, camping sites 7.40) while the worst values were given to complementary services ( general commerce, ATMs, postal service, public transportation...)(5.22) that negatively affects the perception of the integral accessibility of the destination and satisfaction level of the visitors.

We can determine from the interrelation and synthesis of the different variables used in the survey, that the motivational factors of the visitors and their decisions based on the level of tourist consumption in the destination are strongly conditioned by the overwhelming predominance of internal, domestic and tourism of proximity. Most are made up of visitors from inland areas of the Sierra of Pichincha province (16%) and

Chimborazo (14.5%). Additionally, the tourist themselves organize their trips preferably in a group of friends (a 38%) with a stay no longer than 2 nights in more than 40% of cases, and less than a week in 37% of the cases and show a preference for hotels (51%) directly reserved for the majority (32%) as a form of accommodation and making an average daily expense (not including accommodation) exceeding \$101 US dollars in 36% of the cases. And finally, the most popular activities in this destination were, in this order, excursions in the area (8.20), enjoyment of the beach, sea and sun (6.59), visits to the historical-cultural heritage (6.11) and attendance at various cultural and festive events (5.96).

#### Factorial analysis and identification of the different market segments

The segmentation of the market was accomplished considering the tourist motivation variables detected and through twelve indicators related to the quality of the destination's relationship/price ratio"; attendance at cultural events"; "enjoyment of beach, sea, and sun"; "visit tourist and cultural sites"; "historical, cultural and ethnographic heritage"; the "gastronomy"; the "availability of tourist attractions"; the "visit to family and friends"; "nature and landscape"; the "proximity to their place of residence"; conducting "excursions and hiking trails"; and finally, "business and professional motives".

After a previous exploratory factor analysis (AFE), it was considered convenient to eliminate four variables from the analysis that were not statistically significant and barely relevant in the discrimination between data groups: "quality/price ratio"; "proximity to their place of residence"; "conducting excursions and hiking trails" and "business or professional reasons". The extraction of these factors was performed using principal components and orthogonal rotation following the Varimax Method (Valenzuela, Ortuno, & Vicente 2018), allowing to finally rule out those variables that demonstrated very weak correlations, less than 0.3 (Table 2) (Brida, Riano, & Aguirre 2012).

*Table 2. Commonalities of the extraction of variables*

<b>Motivations</b>	<b>Initial</b>	<b>Extraction</b>
Quality/Price relationship	1,000	,036
Event assistance and cultural activities	1,000	,873
Beach, sea and sun enjoyment	1,000	,709
Visit cultural and tourist places	1,000	,893
The historical and cultural heritage	1,000	,862
The gastronomy	1,000	,826

Ángel Guillermo Félix Mendoza  
Francisco Antonio Sánchez Tortosa  
Manuel Rivera Mateos

Availability of tourist attractions	1,000	,677
Visit to family or friends	1,000	,814
Nature and landscapes	1,000	,717
Proximity to place of residence	1,000	,016
Excursions and hiking trails	1,000	,052
Business or professional motives	1,000	,049

Source: Own elaboration

In the second factor analysis, a KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) index of 0.866 was obtained, while the Bartlett test of Sphericity demonstrated a great significance ( $p < 0.000$ ) which suggested that the data was sufficiently interrelated and the factorial model had been adequate and recurring (Hair, Black, Babin & Anderson 2014; Rid, Ezeuduji, & Probstl-Haider 2014). Two main components were finally obtained, that explain the variation of 80.46% in the survey responses while the Bartlett test of Sphericity (BTS) demonstrated an approximate chi-square value of  $X^2 = 30009.54$  ( $p < 0.000$ ), which means that the correlation matrix of the data for the factor analysis has been appropriate (Gonzalez, Carbonell, & Santana 2011).

In the cluster analysis, non-hierarchical techniques (the K-means algorithm) have been used to adjust the results of the hierarchical procedures (Bigne & Andreu 2004). Using the initial points of the results in the hierarchical cluster, the K-means cluster, defined two groups, for which the mean value (centroid) of each of the eight variables of the tourism motivations was provided. The final result of the cluster analysis has led to the identification of the two groups listed in Table 3, its' solution has been considered appropriate as it facilitates the interpretation of the most significant segments (Park & Yoon 2009).

Table 3. Factor analysis of the tourist motivation variables

Tourist motivations	Components	
	1 N=174	2 n=234
Visit tourist and cultural places	,943	
Event assistance and cultural activities	,933	
Historical and cultural heritage (archeological)	,927	
Gastronomy	,910	
Visit family or friends	-,905	
Availability of tourist attractions	-,823	
Beach, sea and sun enjoyment		-,858

Nature and natural landscapes		,848
<b>Auto values</b>	4,975	1,461
<b>% explained variance</b>	62,190	18,266
<b>% accumulated variance</b>	62,190	80,456
<b>KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)</b>	<b>0,866</b>	
<b>Bartlett Sphericity test</b>	<b>Square Chi =</b>	<b>3009,543</b>
	<b>Sig. = 0,000</b>	

**Source:** Own elaboration. Extraction method: Analysis of main components. Rotation method: Varimax Normalization with Kaiser <sup>a</sup>

The Kolmogorov-Sminov test (K-S for one sample) was applied to verify whether a normality exists in the assessments made by the tourists in the motivations variable (Posada, Burbano, Sierra, & Lopez 2013). The result showed an asymptotic bilateral significance for all the variables of ( $p = 0.000$ ) because the “motivations” items are not normal variables. As a consequence, a non-parametric test, the Mann-Whitney test, was used. It allowed characterization each of the segments by presenting the average scores of the items (motivations), while in a second phase, the segments were identified using the previously selected variables, the results of which are presented in Table 4.

**Table 4.** Conglomerate for tourist motivations (Mann-Whitney Test)

	Average range		Median	Mann-Whitney U	
Motivation factors for the visit	Cultural Tourism	Sun & Beach Tourism	Sample	Statistical	Sig.
<b>Asymptotic</b>					
Event assistance and cultural activities	320,63	118,15	6,7279	152,000	0,000
Beach, sea, and sun enjoyment	195,00	211,56	8,1985	18705,000	0,144
Visit tourist and cultural places	321,45	117,53	4,5245	8,000	0,000
Historical and cultural heritage (archeological)	317,66	120,35	5,9412	668,000	0,000
The gastronomy	310,36	125,78	6,1054	1938,000	0,000
Availability of tourism attractions	105,20	278,34	5,5270	3079,000	0,000
Visit family or friends	90,50	289,27	3,7083	522,000	0,000
Nature, landscape attraction	188,88	216,11	4,9436	17640,500	0,012

**Source:** Own elaboration. Note: 1 not important, 10 very important. Kaiser-Meyer-Olkin 0,866; Square-Chi 3009,543 and Bartlett Sphericity Test,  $p < 0,000$ .

The cluster/conglomerate for tourist motivations demonstrated that there were

significant differences in those items where  $p \leq 0.05$ , as can be seen in the previous table; this occurred in the assessment of “assistance at cultural events and activities”; “visit tourist and cultural sites”; “the historical, cultural and ethnographic heritage”; “the gastronomy”; “the availability of tourist attractions”; and “visiting friends or family”. The valuations of “enjoying the beach, sea, and sun” and “nature and landscapes” were an exception. Of the obtained results, we can infer that there are two identified clusters which have different characteristics in terms of tourist motivations: 1.) Cluster 1 can be called “cultural tourism”, which includes a series of preferences related to the “attendance at cultural events and activities”, the “visit to tourist and cultural sites”, the “enjoyment of historical-cultural and ethnographic heritage” and “gastronomy”; 2.) Cluster 2, which we have called “sun and beach tourism” and whose consumers choose to “enjoy the beach, sea, and sun”, “have tourist attractions”, “visit family or friends” and /or the “nature and landscapes”.

### Perceptions of new tourist profiles

We now present an ordered series of information that aims to show the different perceptions included in both groups, how they differ or resemble each other. Table 5 shows specifically, the results obtained about tourist service or product consumed, following a two-phase conglomerate analysis procedure (Molina, Consuegra, Talaya, & Diaz 2007).

*Table 5. Relationship with the service or product between segments*

Relationship with the service Or product	Cluster 1 Cultural Tourism	Cluster 2 Sun & Beach Tourism	Sample (%)	Mann-Whitney	
				Statistical	Sig. Asymptotic
<b>Composition of the travel group</b>				18137,500	0,050
Individual	9,2	10,7	10,0		
Couple	11,5	8,5	9,8		
Family	16,1	35,9	27,5		
Friends	48,9	29,1	37,5		
Organized group	14,4	15,8	15,2		
<b>Travel duration</b>				11982,500	0,000
1 to 2 nights	11,5	61,1	40,0		
3 to 6 nights	62,6	17,9	37,0		
7 or more nights	25,9	20,9	23,0		
<b>Type of lodging used</b>				12023,000	0,000
Own home/ relatives	11,5	53,8	35,8		
Friends					
Rented place	6,9	6,8	6,9		
Hotel	77,0	32,1	51,2		
Hostel-Pension	4,6	3,8	4,2		
Camping	0,0	3,4	2,0		
<b>Mode of Reservation</b>				8984,000	0,000
Travel agency	54,0	10,3	28,9		
Online finders	9,2	10,3	9,8		



Directly	27,6	36,3	32,6		
Without reservation	9,2	43,2	28,7		
<b>Frequency of visit to Manabí</b>				15243,000	0,000
Yes. First time visit	63,2	20,9	39,0		
No, I travel every year or Almost every year	6,9	63,2	39,2		
No, I traveled last year	27,6	12,4	18,9		
No, but I haven't traveled For many years	2,3	3,4	2,9		
<b>Tourism expenses</b>				10404,000	0,000
Up to \$40 US dollars	0,0	19,7	11,3		
From \$41 to \$70	18,4	23,1	21,1		
From \$71 to \$100	20,7	40,2	31,9		
More than \$101	60,9	17,1	35,8		

Source: Own elaboration

From this analysis, it can be affirmed that there are significant differences ( $p < 0.05$ ) in the segments regarding the relationship with the tourist product or service, as is the case of the differences in the composition of the travel group, but also in items such as the duration of the trip, the type of accommodation they reserve, management and how they prepare the trip and make the reservations, the frequency of visits to Manabí and the provision of spending for tourism in the destination.

The results regarding the level of perception of the tourist recovery after the earthquake of April the 16<sup>th</sup>, on its part, are represented in Table 6, using a scale between 1 and 10 points for every indicator, where 1 is “very negative” and 10 is “excellent”.

Table 6. Assessment of the tourism recovery level post-earthquake

Recovery Assessment Post-earthquake sig	Average range			Mann-Whitney	
	Cultural Tourism	Sun & Beach & Tourism	Half sample	Statistical	Asymptotic
Infrastructure (roads, bridges, Highways, communications)	189,09	205,58	6,9975	17610,000	0,146
Basic Services (drinking water, Electricity, sewerage, waste mgt)	181,24	215,33	6,605 0	16311,000	0,003
Tourism equipment (restaurants, Lodging, camping)	206,24	192,68	7,4040	17894,500	0,226
Complimentary services (General commerce, ATMs, Post office, transportation)	202,59	195,43	5,2222	18515,500	0,534

Source: Own elaboration

The results indicate that both groups differ significantly in the assessments given to the post-earthquake recovery in the case of basic community services (drinking water,

electricity, sewerage, waste collection, etc.) the cultural tourism group was rated unsatisfactory in the recovery. The recovery of tourist equipment (restaurants, lodging, campsites, etc.) was the best rated with no differences between clusters in this assessment which demonstrate that private initiatives have had a visible reactivation in the destination with more substantive material results derived from the greater planning and investment, while the actions derived from the public administrations and local governments, in particular, were not planned as well and were perceived as very insufficient and of limited scope.

Regarding the perception that tourists have of the prices in the destination (Table 7), a rating was obtained using a scale from 1 to 5 points (where 1 is “very low” and 5 is “very high”). At the end, differences between groups were shown in terms of prices of lodging and transportation, and specifically, in the cultural tourism cluster, it has been considered that in both cases there were high prices.

*Table 7. Assessment of the price perception of the tourism destination*

Tourist Plant Sig.	Average Range		Mann-Whitney		Asymptotic
	Cultural Tourism	Sun & Beach Tourism	Half Sample	Statistical	
Lodging	226,53	188,12	3,9975	16524,000	0,001
Diet	208,02	201,88	3,9730	19745,000	0,583
Recreation	218,45	194,13	3,6740	17931,000	0,032
Transportation	226,61	188,06	3,2010	16510,000	0,001

Source: Own elaboration

Through assessments of the attributes of the Manabí destination, every cluster (Table 8) demonstrated significant differences in the perspective the tourists have about tendencies and attributes of the destination. In this analysis the results of the variance indicate that the groups differ significantly in eleven of the assessments: lodging, restaurant offer, nighttime leisure, commerce, cultural and monumental offer, nautical offer, sport and recreation offers, tourist information services, excursion offers, beach, and its resources; cleanliness of tourist areas and Manabí as a tourist destination.

*Table 8. Assessment of the destination attributes*

Attribute List	Average Range		Half Sample	Mann-Whitney	
	Cultural Tourism	Sun & Beach Tourism		Statistical	Asymptotic Sig
Lodging Offer	273,58	153,13	7,7353	8338,000	0,000

Restaurant Offer	134,02	256,91	7,8848	8094,000	0,000
Nightlife Offer	254,16	167,57	7,1765	11717,000	0,000
Commerce Offer	182,56	220,81	6,7157	16540,500	0,001
Cultural & Monumental Offer	249,37	168,45	7,4084	11922,500	0,000
Nautical Offer	133,24	257,49	6,6544	7958,000	0,000
Sport & Recreation Offer	153,62	242,33	6,6691	11505,000	0,000
Citizen Safety	198,44	209,01	6,1324	19303,000	0,365
Customer support	202,50	199,02	7,6075	19210,000	0,758
Tourist Information services	288,19	142,27	5,9951	5796,000	0,000
Excursion Offer	180,51	190,93	5,8145	15959,000	0,341
Infrastructure (Lines of communication)	191,46	210,52	6,9010	18014,000	0,095
Beaches & their endowment	188,72	216,24	8,1275	17612,000	0,016
Cleaning of tourist sites	255,51	166,57	6,9044	11482,000	0,000
Parking & public transportation	201,17	206,98	6,4828	19778,000	0,611
Natural & cultural tourist attractions	191,31	210,97	6,9629	18063,000	0,085
Local community reception	191,26	203,94	6,8788	17980,000	0,262
Tourist destination grouping	156,75	240,00	8,6569	12050,000	0,000

Source: Own elaboration

Specifically, the cultural tourism group is more critical in the general assessment of the destination, but the lodging, nighttime leisure, cultural and monumental offers stand out and are better valued in addition to, information services and cleanliness of tourist areas of interest. However, the sun and beach segment emphasizes its maximum satisfaction in terms of the general assessment of the Manabí destination, particularly, regarding the restaurant offer, nautical commerce, recreational and sports activities, excursions, and quality and equipment of beaches. For the rest of the analyzed characteristics, no significant differences were found between the scores of both groups. The result of the Mann-Whitney U statistical test did not detect major differences (at 99% confidence) in the variables of “sharing experiences in social networks”, the intention of “revisiting Manabí” and in the “recommending visiting the Manabí destination”.

The market segmentation of tourists and hikers that visited Manabí’s northern coast

noticed two tourist segments: 1) Cultural tourism, which represents 42.7% (n=174) of the people surveyed, and 2) Sun and Beach tourism with 57.3% (n=234) of the total of respondents. Although both groups did not differ in their socio-demographic features, in its loyalty to the destination, or sharing experiences in social networks and recommending Manabí as a destination, it showed that these segments differed in terms of the motivations, the behavior in the trip, the relationship with the tourist product or service, the form and duration of the trip, type of lodging, management of the reservation, the frequency of visit, the expense in the destination and the general assessment of it and its' attributes.

## Discussion and implications

The objective of this study has been to characterize tourism demand and its behavioral dynamics in a context after the socio-natural disaster of the 2016 earthquake in coastal destinations of Ecuador in addition to analyzing the perceptions and attitudes of the visitors in the reconstruction process of the offer and support systems of the tourist destination in the study area. But, also an ultimate purpose was attempted: to obtain conclusions regarding the deficiencies and difficulties that the tourism sector continues to go through and the handicaps that are slowing down their capacity for resilience and recovery from the perspective and perception of the demand.

The results empirically confirm that the tourism demand has recovered after the disaster, but this recovery is limited to that of national origin and proximity; international tourism is very minor and does not show signs of recovery after the 2016 disaster. With this case study, it can be confirmed how the coastal area of Ecuador has had a dynamic growth and a recovery parallel to that of the rest of the country according to the data from MINTUR (2019) which reflects a general positive increase after the decrease in 2015 (-0.8%) and 2016 (-8.53%) caused by the depreciation of the currency of neighboring countries (Colombia and Peru) and the effects of the 2016 earthquake. We insist that the recovery is predominantly due to the increase of visitors of proximity from cantons of the rural outskirts of the interior of the same province (Pichincha) or from neighboring provinces (Chimborazo, Santo Domingo..) who stay in unregulated accommodations such as second residences or private homes of friends and family so that the economic repercussions for the tourist offer and the local economies are very limited. This is true if we exclude the restoration subsector since they do not use tourist intermediation and carry out sedentary

and passive practices such as enjoying the beach, sea and sun, contemplative walks in the area, or taking small excursions with private vehicles.

This tourism of national origin and proximity is governed by a behavior called “solidarity” and ‘remembrance” with the destination, because an important part is made up of visitors who before the disaster, had already visited the area once or more times and who maintain family or friendship ties with inhabitants of the local communities of the province of Manabí, which facilitates loyalty to the destination, in this sense. And because of the type of private accommodation used and sedentary activities of sun and beach that center their motivation in the destination, they are not sensitive to the reconstruction of the basic infrastructure and equipment of a community that serves fundamental support for local and sub-regional tourism development; except for very specific aspects such as the quality and equipment of the beaches.

Other relatively recent cases such as the socio-natural disasters suffered in countries like Thailand (Pike and Page 2014), New Zealand (Orchiston and Higham 2014) or China (Yan, et al. 2011) provoked an immediate decline in tourist arrivals and demonstrated that the affected tourist destinations can recover on the short term with the effects of solidarity, curiosity to know the affected areas, a quest for new life experiences and a greater projection of the image that occurs in the post-disaster stage even for tragic reasons. But the effects of recovery in the destinations affected in Ecuador after the 2016 earthquake have been very limited as they have been reduced by the increase in local national visitors and with more or less direct links with the population of these destinations.

However, the empirical study of the demand shows a glimpse of an emerging segment of tourists and visitors interested in cultural tourism which is practically unprecedented in the study area. This segment, despite being overwhelmingly integrated by national tourists, has different behaviors and motivations from the more traditional, and residential tourism represented by the sun and beach segment. Among other differential characteristics that should be highlighted are its tendency to use regulated accommodations, such as hotels, a greater use of contracting tourist services and intermediation, and a greater appreciation of cultural, historical-artistic and ethnographic heritage both tangible and intangible; and to a lesser degree, the landscapes and natural resources stand out. This greater appreciation for the territorial attributes of the destination denotes a socio-

demographic profile of people with a higher educational level and cultural training, more active and committed to the environment and local communities, but at the same time more demanding when evaluating the tourist services and products, community infrastructures and equipment in the area that are ultimately needed during their stay and have a significant impact on their level of general tourist satisfaction. In this sense, this type of tourists perceives with a low or unsatisfactory assessment the state of basic community services (drinking water, electricity, sewage, garbage collection, etc.), as well as the complimentary offer of tourist-recreational services of active leisure, the security of the area, the restaurant offer, beach equipment, commercial establishments, the state of conservation of cultural heritage and communications and transport infrastructure. And, in general terms, their perception of destination recovery and overall satisfaction index is significantly lower than that of sun and beach tourists.

Among the reactive strategies undertaken in many tourism destinations after suffering the impacts of disasters is an enhancement of heritage resources such as gastronomy, music, dance, cultural events, traditions, and ancestral festivities or folklore particularly, in the early stages of the recovery (Mendoza 2017; Gutierrez et al. 2014). These initiatives were launched in the study area at the initiative of the state government and various local governments (Felix et al. 2017) in an attempt to awaken the sensitivity and interest of potential visitors, especially national visitors. Therefore, we estimate it was partially successful in the recovery of the destination and must also relate to this new emerging but limited “cultural-tourist” segment.

The truth is that the actions were taken to promote and improve the tourist image of these destinations in the coastal region of Ecuador according to the low levels of tourist satisfaction of these “cultural tourists” in several variables analyzed, they have been insufficient. They do not seem to have been connected to the adequate strategies to place tourism value on heritage, material and intangible elements, previously forgotten or underused, and can be integrated into a differentiating tourist offer to form a true lifeguard for these destinations after a socio-natural disaster. When planning marketing actions and tourist promotions only the public was considered because they frequented the destination before the catastrophe and were well informed about sun and beach residential tourism. But another potential, more demanding, and qualified segments as cultural tourists were not sufficiently considered. They are more interested in quality and authenticity of both tangible

and intangible territorial attributes and heritage of the area and are on the search for products and experiences in direct contact with the environment thereby generating new opportunities for local and regional tourism as expressed in the recent trends in the tourist market (Rivera 2013). It also seems that the public administrations have not been able to generate enough trust/confidence to motivate trips to the affected destination by not contemplating even more substantive actions in the rehabilitation of infrastructure and basic services to support the tourist activity.

The inadequate adaptation of the real and potential market, since an objective segmentation of the demand had not been carried out, had undoubtedly caused very limited success in the revitalization of the affected tourist destination that was represented in the relatively low tourist satisfaction of the “new cultural tourists” that visited it in the not yet visible recovery of the international tourism not even those from neighboring countries like Colombia or Peru. In this sense, the communication strategies must take advantage of the post-disaster scenario changes that have affected the destination’s physical-territorial context, the structure of its offers and services, and even the profile of visitors. From this condition a good opportunity can arise to diversify and requalify the tourist offer and create new products and attractions that put in value the heritage resources of the underused territories or those that were ignored.

On the other hand, the implementation of a solid structure of the tourism governance with the active participation of all the agents involved in local and regional tourism development which also fosters public-private and inter-company collaboration should be a central objective that unfortunately could not be articulated in the study area. This is an argument defended by numerous authors when it comes to sustaining the tourist resilience of destinations and restoring the balance lost in the tourism sector (Christopherson Michie & Tyler 2010), but for this to occur the most favorable conditions must be created so that local actors and companies could strengthen a fruitful relationship and generate pacts that promote the development of the tourist activity. The connections between actors and the competent public administrations must be articulated horizontally and vertically through cooperation networks in the field of knowledge transfer. The horizontal links are the ones that allow, for example, to obtain access to information of the real tourist demand, its demands and needs and well as access to markets, while the vertical links between national, local government and private sector can generate political support, face bureaucratic

obstacles and access technical and financial support. Ultimately, for a harmonic development to occur, there has to be a facilitating environment in the areas of public policy, fiscal and regulatory environments, and the commitment of governmental agencies.

### **Declaration of conflicting interest**

The author(s) declared no potential conflicts of interest concerning the research, authorship, and/or publication of this article.

### **Funding**

The present work is a partial result of the applied research project I+D+I titled “Diagnostic and Strategic alignments of the tourism sector in the main destinations affected by the earthquake of April the 16<sup>th</sup> in the Province of Manabí (Ecuador)”. This project has been accomplished by the *Escuela Superior Politecnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix Lopez* (Ecuador) (ESPAM MFL), with financing from National Secretary of Planning and Development (SEMPLADES) of the Government of Ecuador.

### **References**

- Alatorre, A., and Pérez, M. 2011. "Procedimiento para medir la demanda turística en un destino". *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local TURyDES* 4(11): 1–25.
- Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC). 2006. *Tourism Risk Management: An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism*. Singapur: International Centre for Sustainable Tourism (AICST), OMT y PATA.
- Basurto-Cedeño, E. M., and Pennington-Gray, L. 2016. "Tourism disaster resilience scorecard for destinations (TDRSD): the case of Manta, Ecuador". *International Journal of Tourism Cities* 2(2): 149–163. doi.org/10.1108/IJTC-01-2016-0002
- Basurto-Cedeño, E. M., and Pennington-Gray, L. 2018. "An Applied Destination Resilience Model". *Tourism Review International* 22(3): 293–302. doi.org/10.3727/154427218x15369305779092
- Basurto Cedeño, E. M., Pennington Gray, L., Basurto Cedeño, X., and Cabrera Chavez, A. 2017. "Desarrollo de un modelo de resiliencia para destinos patrimoniales". *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo* 22. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes22modelo-resiliencia-patrimonio>



- Beirman, D. 2003. Restoring tourism destinations in crisis: A strategic marketing approach. Sidney: CABI Publishing.
- Bigné, J. E., and Andreu, L. 2004. "Emotions in segmentation: An empirical study". *Annals of Tourism Research* 31(3): 682–696. doi.org/10.1016/j.annals.2003.12.018
- Bojollo Roca, M., Pérez Gálvez, J., and Muñoz Fernández, G. 2015. "Analysis of profile and motivations of foreign cultural tourist that visit Cordoba city (Spain)". *International Journal of Scientific Management and Tourism* 1(3): 127–147.
- Brida, J. G., Riaño, E., & Aguirre, S. 2012. "Percepciones de los residentes acerca de los impactos del turismo de cruceros en la comunidad: un análisis factorial y de clústeres". *Cuadernos de Turismo* 29: 79–107.
- Buffa, F. 2015. "Young tourists and sustainability. Profiles, attitudes, and implications for destination strategies". *Sustainability*, 7(10): 14042–14062. <https://doi.org/10.3390/su71014042>
- Carvajal Zambrano, G. V., & Angel Lemoine Quintero, F. A. 2018. "Analysis of the tourist attractions and resources of Cantón San Vicente". *El Periplo Sustentable* (34), 164–184. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6861731>
- Chacko, H. & Marcell, M. 2008. "Repositioning a Tourism Destination". *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2): 233-235. doi.org/10.1300/J073v23n02\_17
- Chowdhury, M., Prayag, G., Orchiston, C., and Spector, S. 2018. "Postdisaster Social Capital, Adaptive Resilience and Business Performance of Tourism Organizations Christchurch, New Zealand". *Journal of Travel Research* 00 (0): 1-18.
- Correia, A., Kozak, M., & Ferradeira, J. 2013. "From tourist motivations to tourist satisfaction". *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research* 7(4):411–424. doi.org/10.1108/IJCTHR-05-2012-0022
- Christopherson, S., Michie, J. & Tyler, P. 2010. "Regional resilience: theoretical and empirical perspectives. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society* 3(1): 3-10. doi.org/10.1093/cjres/rsq004
- Dai, W. D., Z. E. Mao, X. R. Zhao, and A. S. Mattila. 2015. "How Does Social Capital Influence the Hospitality Firm's Financial Performance? The Moderating Role of Entrepreneurial Activities." *International Journal of Hospitality Management* 51:42–55.
- De Sausmarez, N. 2007. "The potential for tourism in post-crisis recovery: lessons from Malaysia's experience of the Asian financial crisis". *Asia Pacific Business Review*

- 3(2): 277-299. doi.org/10.1080/13602380601045587
- Faulkner, B. & Vikulov, S. (2001). "Katherine, washed out one day, back on track the next: a post. mortem of a tourism disaster". *Tourism Management* 22(4): 331-344. doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00069-8
- Félix, A., & Rivera, M. 2018. "La reconstrucción de destinos turísticos degradados en América Latina: realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores en la provincia de Manabí (Ecuador)". In F. C. Abellán, F. J. Jover (Ed.), *América Latina en las últimas décadas: procesos y retos* (p. 1326). Toledo: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Félix, G., Á., Jiménez, C., Elizabeth, S., Noguera, M., José, J., & Ramos, M. 2017. "Recuperación de destinos turísticos posterremoto : revisión del caso de Ecuador". *Revista Venezolana de Gerencia*, 80: 638–657.
- Franco, W., Torres-Naranjo, M., & Franco, M. (2017). "Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita Montañita-Ecuador". *Cuadernos de Turismo* 39: 113–129.
- Galletto, L. 2018. "A comparison between tourists' profiles in two Italian wine routes". *Revista de la Facultad de Ciencias Agrarias* 50(1):157–170. Retrieved from [http://revista.fca.uncu.edu.ar/images/stories/pdfs/2018-01/Cp\\_11\\_Galletto.pdf](http://revista.fca.uncu.edu.ar/images/stories/pdfs/2018-01/Cp_11_Galletto.pdf)
- García, M., Maass, S., Ramírez de la O, I., Bernal, G., Espinosa de los Monteros, G. N., & Regil, H. H. 2011. "El visitante del Parque Nacional Nevado de Toluca, México. Análisis del comportamiento en un área natural protegida". *Investigaciones Geográficas* 76: 56–70.
- Ghimire, H. L. 2016. "Tourism in Gorkha: A proposition to Revive Tourism After Devastating Earthquakes". *Journal of Tourism an Hospitality Education* 6: 68-94. doi.org/10.3126/jthe.v6i0.14768
- González, E. L., Carbonell, A., & Santana, G. (2011). "Modelos complementarios al Análisis Factorial en la construcción de escalas ordinales: un ejemplo aplicado a la medida del Clima Social". *Aula. Revista de Educación*, 354, 369–397.
- Gutiérrez, C., Sancho, A., Szmulewicz, P. & Cabrer, B. 2014. "Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales". In VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística (pp. 1-23). Neuquén: UNCOMA, Facultad de Turismo.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. 2014. "Multivariate Data Analysis. Seventh Edition". Pearson Education Limited. doi.org/10.1007/978-3-319-01517-0\_3

- Hajibaba, H., Gretzel, U., Leisch, F., & Dolnicar, S. 2015. "Crisis-resistant tourists". *Annals of Tourism Research* 53. doi.org/10.1016/j.annals.2015.04.001
- Kim, T. T., G. Lee, S. Paek, and S. Lee. 2013. "Social Capital, Knowledge Sharing and Organizational Performance: What Structural Relationship Do They Have in Hotels?" *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 25 (5): 683–704.
- Lopes, S. D. 2011. "Geo-segmentación y geo-posicionamiento en el análisis de las preferencias de los turistas: la geometría al servicio del marketing". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20: 842–854.
- Lopes, S. D., Boubeta, A., & Mallou, J. 2010. "Segmentación post hoc del mercado turístico español. Aplicación de análisis cluster en dos etapas". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19: 592–606. doi.org/10.1016/j.neuroimage.2011.03.062
- Lotero, U., Patricia, C., & Rivera, R. 2016. "Sociodemographic profile, evaluation of attributes and level of satisfaction: Case study of Gastronomy Festivals in Guayaquil, Ecuador". *Revista Venezolana de Gerencia* 21(76): 674–692. Retrieved from [http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)
- Luecke, R. 2005. *Harvard Business Essentials Strategy: Create and Implement the Best Strategy for Your Business*. Harvard: Harvard Business School.
- Madrid, A. 2012. "Análisis comparativo de experiencias internacionales exitosas sobre reconstrucción productiva en destinos turísticos afectados por desastres y situaciones de crisis". In M.C. Casals (Coord.), *Patrimonio Turístico en Iberoamérica Experiencias de investigación, desarrollo e innovación* (pp. 43-54). Santiago de Chile: Universidad Central.
- Mair, J., Ritchie, B. W. & Walters, G. 2014. "Towards a research agenda for post-disaster and post-crisis recovery strategies for tourist destinations: a narrative review". *Current Issues in Tourism* 19(1): 1-26. doi.org/10.1080/13683500.2014.932758
- Martínez García, E., & Rayama, J. 2009. "Determinantes de la demanda temporal del turismo: una aproximación microeconómica con un modelo de duración". *Investigaciones Económicas*, 33(2):271-302.
- Mendoza, J.J. (2017). *Modelo de gestión turístico de desarrollo para destinos afectados por desastres naturales: Ciudad de Atames*. Tesis de maestría inédita. Universidad de Especialidades Turísticas-UDET, Quito.
- Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR) 2019. "Geovit. Geoportal de visitas internas

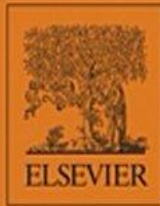
- turísticas (2017-2018)". <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internos-geovit> (consultado el 12 de marzo de 2020)
- Molina, A., Consuegra, D. M., Talaya, Á., & Díaz, E. 2007. "Segmentación de la demanda turística: Un análisis aplicado a un destino de turismo cultural". *Análisis Turístico* 4(2): 36–48.
- Muñoz Fernández, G., Carvache-Franco, W., Torres-Naranjo, M., and López-Guzmán, T. 2018. "Sociodemographic analysis of the profile and the motivations of tourists visiting Quito, Ecuador". *Innovar* 28(68): 77–90. [doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70473](https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70473)
- Nagai, N. 2012. *Disaster Tourism. The Role of Tourism in Post-Disaster Period of Great East Japan Earthquake*. Netherlands: Master of Arsts in Development Studies, International Institute of Social Studies.
- Nieves, J., A. Quintana, and J. Osorio. 2014. "Knowledge-Based Resources and Innovation in the Hotel Industry." *International Journal of Hospitality Management* 38:65–73.
- OMT. 2010. "Perspectivas y Respuestas para la Recuperación Turística". Madrid. <https://tourism.blogs.ie.edu/files/2010/05/Publicación-IE-UNWTO-esp.pdf> (consultado el 12 de diciembre de 2019).
- OMT. 2018. "Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2018". Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419890> (consultado el 12 de diciembre de 2019).
- Orchiston, C., G. Prayag, and C. Brown. 2016. "Organizational Resilience in the Tourism Sector." *Annals of Tourism Research* 56:145–48.
- Pardo, C. E., & Del Campo, P. 2007. "Combinación de métodos factoriales y de análisis de conglomerados en R : el paquete FactoClass". *Revista Colombiana de Estadística* 30 (2): 231–245.
- Park, D. B., & Yoon, Y. S. 2009. "Segmentation by motivation in rural tourism: A Korean case study". *Tourism Management* 30 (1): 99–108. [doi.org/10.1016/j.tourman.2008.03.011](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.03.011)
- Pat Fernández, L. A., and Calderón Gómez, G. 2012. "Characterisation of the tourist profile in an emerging destination case study from Ciudad del Carmen, Campeche. Mexico". *Gestión Turística*, 18: 47–70. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223326490002.pdf>

- Pearce, P. (1983). *Social Psychology of Tourist Behavior*. International Series in Experimental Social Psychology. . New York: Pergamon Press.
- Pérez-Gálvez, J. C., Diaz-Christiansen, S., Muñoz Fernández, G. A., and Ortega Correa, M. 2019. "Satisfaction of the Tourist who Visits Santay Island (Ecuador). Community-Based Tourism is considered as an alternative to traditional tourism". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 28: 696–714.
- Pike, S. & Page, S. 2014. Destination Marketing Organizations and destination marketing: A narrative analysis of the literature. *Tourism Management* 41: 202-227. doi.org/10.1016/j.tourman.2013.09.009
- Pine, J., & Gilmore, J. 1998. "Welcome to the Experience Economy". *Harvard Business Review*, (98407). Retrieved from [http://rushkolnik.ru/tw\\_files/4995/d-4994348/7z-docs/4.pdf](http://rushkolnik.ru/tw_files/4995/d-4994348/7z-docs/4.pdf)
- Posada, L. E., Burbano, R. F., Sierra, M. P., and López, D. 2013. "Habilidades para la vida: análisis de las propiedades psicométricas de un test creado para su medición". *Revista Colombiana de Ciencias Sociales* 4(2):181–200.
- Prada-Trigo, J., Chillogallo, D., Cordova, A., & León, L. 2018. "El turista cultural: tipologías y análisis de las valoraciones del destino a partir del caso de estudio de Cuenca-Ecuador". *Pasos. Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural* 16(1): 55–72. doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.004
- Pulido-Fernández, J. I., & Navarro Hermoso, Ú. 2014. Identification of itens to measure the experiences of tourist at destination. Retrieved from [www.uesc.br/revistas/culturaeturismo](http://www.uesc.br/revistas/culturaeturismo) (consultado el 10 de noviembre de 2019).
- Rid, W., Ezeuduji, I. O., & Pröbstl-Haider, U. 2014. "Segmentation by motivation for rural tourism activities in The Gambia". *Tourism Management*, 40(2014): 102–116. doi.org/10.1016/j.tourman.2013.05.006
- Ritchie, B.W. 2009. *Crisis and Disaster Management for Tourism. Aspects of Tourism*. UK: Channel View Publication.
- Rivera, M. 2013. "El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural". In Rodríguez, L., and Roldán, A. (Ed.). *Relaciones interculturales en la diversidad* (pp. 199-217). Córdoba: University of Córdoba.
- Rivera, M. 2015. "Turismo experiencial y gestión estratégica de recursos patrimoniales: un estudio exploratorio de percepción de productos turísticos en las Sierras Subbéticas cordobesas (Andalucía)", *Scripta Nova. Revista de Geografía y Ciencias Sociales*

19 (511): 1-34.

- Rodríguez-Toubes, D. y Álvarez, J. 2013. "Vulnerabilidad del turismo y comunicación institucional ante desastres: estudio de casos." *Revista Digital de Marketing Aplicado* 11(2): 137-161. doi.org/10.17979/redma.2013.01.011.4810
- Rodríguez-Toubes, D., Brea, J. A. F. & Torre, J. Á. 2014. "Experiencias de crisis por desastres en los negocios turísticos: ni se aprende, ni se prepara". *Tourism & Management Studies* 10 (2): 50-56.
- SEMPLADES. 2016. *Evaluación de los Costos de Reconstrucción*. Quito, Ecuador: Secretaría Técnica de Planificación de Ecuador.
- Shi, X., Day, J., Gordon, S., Cai, L., & Adler, H. 2019. "An exploratory study of visitors' motivations at a heritage destination". *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 2(2), 186–202. doi.org/10.1108/jhti-07-2018-0041
- SIGMA. 2018. *Catástrofes naturales y siniestros antropógenos en 2017 : un año de daños sin precedentes*. Prólogo. Zurich. Retrieved from <http://www.swissre.com/> (consultado el 20 de enero de 2020).
- Tkaczynski, A., Rundle-Thiele, S. R., & Prebensen, N. K. 2015. Segmenting Potential Nature-Based Tourists Based on Temporal Factors: The Case of Norway. *Journal of Travel Research* 54(2): 251–265. doi.org/10.1177/0047287513514296
- Valenzuela, M., Ortuño, B., and Vicente, B. 2018. "Aproximación a la representación de la forma y apariencia del producto: estudio sobre los atributos de diseño". *Innovar* 28(67): 25–39. doi.org/10.15446/innovar.v28n67.68611
- Walters, G., Mair, J., and Ritchie, B. 2014. Understanding the tourist's response to natural disasters: The case of the 2011 Queensland floods. *Journal of Vacation Marketing*, 21(1): 101-113. doi.org/10.1177/1356766714528933
- World Economic Forum (WEF) 2005. *Disaster Response. The Tourism Dimension. Study on the Feasibility of a Global Tourism*. Madrid: WEF y WTO.
- Yumisaca Tuquinga, J. E., Mendoza Tarabó, A. E., & Villón Perero, S. G. 2017. "Profile sociodemográfico of the tourist of the province of holy ele-na in Equator. References to new offers of development". *Universidad y Sociedad* 9(2): 52–59. Retrieved from <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

***V. O.E4. Diseñar un nuevo modelo de gestión turística a través de estrategias interinstitucionales con los actores involucrados en los destinos.***



ISSN 2212-4209



INTERNATIONAL JOURNAL OF  
**DISASTER**  
**RISK**  
REDUCTION

Editor-in-Chief: D. Alexander  
Global Risk Forum GRF Davos, Davos Platz, Switzerland





# **Estudio V. Perception and rating of tourism entrepreneurs in the recovery of travel destinations affected by social-natural disasters: Case study from the April 16th earthquake in Ecuador**

*Ángel Guillermo Félix Mendoza\**

*Manuel Rivera Mateos\*\**

*Nelson García Reinoso\*\*\**

Link de acceso:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212420921004490>

64 (2021). <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102488>

ÁREA: Social Sciences, Safety Research

Cuartil y Score: SJR Q1/ 1.16

Recibido:27-03-2020

Aceptado:23-07-2021

Publicado: 28-07-2021

\* Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador

\*\*Universidad de Córdoba, Spain

E-mail: [afelix@espam.edu.ec](mailto:afelix@espam.edu.ec) (Á.G.F. Mendoza), [manuel.rivera@uco.es](mailto:manuel.rivera@uco.es) (M.R. Mateos), [ngarcia@espam.edu.ec](mailto:ngarcia@espam.edu.ec) (N.G. Reinoso).

## Abstract

This study analyzes the perceptions and rating of local tourism entrepreneurs affected by the earthquake on April 16th, 2016 in the Province of Manabí, Ecuador. A hybrid methodology was utilized to identify the resiliency and potential recovery of tourist destinations after this social-natural catastrophe. The questionnaire consisted of structured questions with an assigned value according to the Likert scale and was supported by a checklist of questions and actions carried out in the territory during the post-disaster recovery. Previous fieldwork was used to determine a sample size of the population. Currently, the precise amount is unknown because despite relying on statistics of registered tourist establishments in the official MINTUR census, there exists a high number of businesses that operate in the field of an informal and irregular economy. A simple random sample of 196 entrepreneurs was used and the results gave off averages that were graded “insufficient” and “regular” for the on site actions taken by local authorities. Leisure and free time services were perceived to have the lowest level of recovery while the basic services of hospitality and accommodation showed better values. The perception of the impact on tourism activities in the destination recovery was low and one of the most concerning points was related to the migration of the local population and relocation of many tourist businesses to other areas not affected by seismic disasters.

**Keywords:** Socio-natural disasters, Resiliency, Disaster management, Perception Tourist agents, Ecuador

## Introduction

Tourist destinations are subjected to situations of external crises and vulnerability resulting from a wide range of natural disasters. External crises have a major impact on territories of tourist development that have no prevention plans and/or are disorderly and those that count on few resources. They also tend to have enclaves of greater concentrations of tourist-residential activities and have typologies that depend on the use of natural resources as occurs in coastal zones, mountainous, forest areas, and river valleys. Sadly this problem has become a phenomenon on a global scale and is not just seen in a few specific conflictive destinations. (World Organization of Tourism [OMT], 2003; Ghimire, 2016b; Sigma Funds Development, 2018). These socio-natural disasters are spontaneous and most

of the time, unpredictable; they cannot be monitored with prior notice [1,19,75]. They also leave behind enormous material and human losses in the affected territories, especially in economic activities like tourism, which has been previously represented as one of the main instruments of development.

Nowadays, the tourism sector is considered an industry of great strength and possess resistance to crises and a quick recovering capacity when compared to other industries of economic activity (Pike and Page, 2014). This becomes a very important factor in the general socio-economic development of many territories (OMT, 2003; World Economic Forum [WEF], 2005; De Suasmarez, 2007). Tourism shares common grounds with many other sectors so public administrations tend to concentrate initial investments into the tourism sectors in the post-disaster recovery process to obtain quicker investment returns and drag effects. (Nagai, 2012; Ghimire, 2016b). However, in a short term period, crises start with an important reduction in the numbers of visitors, a decreased average expenditure and reservations. This may extend to other close territories due to bad management and even expand to other sectors (Beirman, 2003 [2]; De Sausmarez, 2007). The consequences of these socio-natural disasters on businesses and other tourist destinations can also be negative due to feelings of insecurity and mistrust in the destination until it returns to normal (Rodriguez-Toubez y Alvarez, 2013). It is during the medium-long term spans when tourism acquires a greater recovery capacity to reboot itself, due to its character and transversal activity and its connections to many other economic activities.

The degree of initiative and involvement of the tourist entrepreneurs, their level of cohesion, the inter-business collaboration and collaboration of public-private sectors, are fundamental factors in guaranteeing the efficiency of the post-disaster recovery process. To achieve this, it is essential to have a plan and a proactive, non-reactive, governance system of the tourist destination (Rivera y Felix, 2019). An analysis of opinions, and behaviors of local businessmen and the main tourist agents, should always be considered while diagnosing needs and startup limitations, recovery potential and resiliency capacity of the destination.

This research attempts to analyze the perception and vision of the local businessmen in the recovery process of tourist destinations affected by the earthquake of April the 16th in Ecuador. Due to this, several things have been taken into consideration: a review of the

literature related to the crisis of the tourist destinations affected by natural disasters, focusing above all, in the recovery of its tourist image; in this particular case in Ecuador, perception, involvement of local tourist agents, and knowledge of actions taken to reconstruct the destination. We also considered the efficiency of the strategies; management models and impacts that tourism has on the affected areas.

Finally, this investigation has attempted to obtain a series of guidelines and lessons learned that can improve post-disaster management proposals in tourist destinations affected by socio-natural disasters based on studied experiences, and more concretely, in opinions and ratings of the local tourist agents principally affected by the effects of the catastrophe; in addition to the elaboration of a critical analysis of numerous case studies at an international level.

The main objective proposed for the development of this work is to evaluate the perception of entrepreneurs on the actions developed by the authorities for the recovery of the destinations located in the North Coast of Manabí in Ecuador after the earthquake occurred on April 16, 2016. This study is preceded by results related to the development of a theoretical model for planning in the affected area [3], this information is complemented with an analysis of the demand-side behavior in the years after the disaster which results have been included in different publications, some of them to be referenced in the literature review. At the end of the document, in the discussions, it is displayed the development of the 4 R model adapted to the needs of the affected territory which has been complemented with the information obtained from this research and will serve as a basis for the management of future natural disasters as well as a close reference for future research that needs nearby case studies.

## **A review and current status of the literature**

The studies on the impact of natural disasters on tourist destinations and recovery processes have expanded significantly in the past two decades. Because of their impact and unpredictability, they can produce an important crisis in the affected territory [1]; Rodriguez, 2012). Even though these natural disasters cannot always be prevented with sufficient notice, their impacts can be minimized with the involvement of public administrations and private tourist agents of the tourist destination [2]. Hence, most of the studies in disaster management provide reactive responses to crises that affect tourist

industries through strategies and initiatives to reduce the impacts of these disasters. However, prevention, mitigate and proactive measures through effective planning models, tourism governance, and cooperation from the private-public sectors are needed. [4]; Rodriguez, 2012).

### **Crisis, resilience, and tourism**

Since the 1980's specialized literature has been focusing on the social-territorial vulnerability in risk management. In this manner, technological solutions are considered insufficient, inefficient and counter producing (Aledo y Sulaiman, 2014). This thesis directly compared the traditional and technocratic vision that established that disasters related to natural phenomena were extreme, physical and external events produced by nature to the anthropogenic social issues and therefore, required technological investments and solutions, adequate control, and monitoring of nature and specialized management (Bankoff, Frerks and Hilhorst, 2004). Ultimately, it is thought that risks are consequences of exceptional natural phenomena, conditions of vulnerability, developmental level of the population, social-historic factors and resiliency [5]. In other words, good, strategic planning and governance in the recovery of affected zones are needed for the anticipation, prevention, and recovery from the impacts of these natural threats.

While it is true, that quick and slow changes that affect the tourist systems should be studied, conceptual problems concerning resiliency must be kept in mind [6]. Resiliency is a concept of growing interest to those looking to understand how local communities can better adapt to changes [7]. Many recent investigations are focusing in understanding factors that allow or improve the capacity of recovery of the communities through tourist activities [8]. Resilience integrates many central aspects of tourist sustainability. Simultaneously, it recognizes considerable influences that multiple contexts such as social-economic, cultural, political, have on the populations and territories to adapt to the situations created by natural disasters, so it can, in last instance, reconstruct and regenerate the initial tourist production fabric [9–11]. On the one hand, some authors [1,2] [[,13], in order to measure the resilience of the territory and through the implementation of a score-card, detect serious gaps in the risk management plan to which structural problems of poverty, social inequality, lack of infrastructure and lack of investments add up and snowball into other issues that end up highlighting them even more. On the other hand,

others focus their analyses on the importance of actions that promote dialogue and cooperation between actors. Endogenous and exogenous actors [14] that adopt measures, in many occasions do not have the consensus between public and private organizations, prioritizing the sporadic recovery of the destinations through isolated actions of little importance like fairs, cultural and touristic festivals especially on specific dates like local and national holidays.((Felix & Rivera, 2018; Felix et al., 2017).

### **Recovery of the image of tourist destinations**

In the recovery of territories affected by catastrophes, the tourist activity in many occasions can be an instrument of particular interest not only for their proven ability to stimulate economic recovery but because they facilitate the activation and enhancement of the cultural and natural heritage affected by the disaster; it is the basis of support for new tourist initiatives and/or upgrades of preexisting ones [15,82]. Faced with these scenarios, we should keep in mind, that the recovery of destinations tends to be slow depending not only on the actions that develop within the affected territories but on outside national and international junctures that can be influenced by the consequences of the disaster and loss of the destination image.

There is no doubt then, that prospective studies about the real and potential tourist demand are necessary [16]; those that allow precise information about the possibility of recovery of the destination [17]. Adequate planning measures can be implemented and promoted activities such as coordination, organization of promotional programs by demand segments, talks, and conferences, product presentation, and PR activities on a national and international level, are all part of the mandatory actions to be implemented after a disaster [18]. Among the most undertaken actions, is the creation of inexpensive tourism packages that attract local tourists and those neighboring the national territory (empathy tourists), and other appealing visits to the affected areas which are in the context of growing trends of “dark tourism” [19]. However, the insufficient demand studies mean the undertaken actions do not to truly respond to the motivations of the national and foreign tourists that visited the destination before the disaster or of other potentially attractive demands. Therefore, the analysis of the actual demand of the affected area is fundamental to centralize the efforts made in the recovery of landscapes, infrastructure amenities, attractive preexisting offers, and the own tourist image of the destination which is very important to the satisfaction and

motivation of the tourists [20,21, 73]. In Thailand, for example, after the 2004 tsunami, the return of tourism was nature-based, in its beaches, the beauty of natural landscapes, the hospitality of the local population and the relation between quality and price, while the new proposals for the low-cost package tours and scheduled visits to areas affected by the tsunami were not interesting to tourists [22].

In reading, we found numerous studies on the important effects natural disasters have on the tourist image of the destination and essential perceptive attributes [54] due to, above all, sensational media news [23,78]. However, other studies underline how these natural disasters allow these tourism destinations an opportunity to reinvent themselves and improve upon their image (Seraphin, 2019) taking, for example, strategic communication instruments like the theory of multiple steps that subtract personal opinions and go beyond stereotypes and prejudices. They also amplify the promotion of the destination through relevant national and international celebrities and promote the tourist image through many differentials and attractive territorial attributes at a patrimonial, natural, cultural and geographical level [24, 25,70,71]. The study of the image of the tourist destinations is a mental representation tourists have, and they become a crucial factor in coping with post-disaster recovery [26–28] for professionals and businessmen alike as it is for public administrations for touristic competencies, academics and scientists [29,30,72]. And given the competition that exists between tourist destinations and the need to capitalize on public and private investments in the commercialization process, the marketing strategies will be more demanding.

The challenges that the tourist destinations have to overcome to recover are certainly varied and complex and go beyond what literature has considered conventional and traditional, exclusively centered on the improvement of infrastructure, hospitality offers and amenities that support tourist activity. The chaotic situation and uncertainty after a crisis, suggest challenges relating to the management and good governance of tourist organizations both public and private and are accompanied by preparation and resiliency to face crisis and adapt to the necessary changes [31]. Partly, the success of the recovery process depends on the local owners, crisis management and prevention in its many ways, as well as shared responsibilities in the disaster scene among interested agents in a rational and coordinated way [8,32].

## Perception of the population and local businesspeople

The populations located in high-risk disaster areas face one of the biggest challenges in developing a tourism-based economy that can be sustainable [33,74], but the situation in many occasions is aggravated by the low levels of preparation and lack of true planning for a future disaster, particularly in the case of tourist microbusinesses [34–36]. Therefore, recovery studies of the destinations should adopt an approach to determine the degree of resilience at both the business level and at the level of subsectors of tourist activities as well as public and private organizations' involvement, tourism system and the destination itself. [37], But, despite the abundant studies on the social capital of businesses, there is much work needed to understand and decipher the relationships between these: structural, relational, cognitive and the capacity of organizational resiliency as predictive factors for the effectiveness of corporate management [38]. When the time comes to evaluate and propose appropriate responses to the disaster crisis, we have to consider the perspective and vision of the local community, tourist businesses and the representing organizations of the sector itself and their relational dynamics, as well as detecting incidences that can negatively affect the recovery process [39,76,81].

In the tourist industry, one of the most affected subsectors by the post-disaster crisis is without a doubt, hotel accommodations due to multifaceted vulnerability problems [40]. In many case studies, there has been a special interest in understanding the recovery process of the tourism destinations from the deal/offer point of view and above all, from the experiences of perspective owners, business managers, and businesses related to tourism particularly, hotels [41] [42]. These studies precisely reveal five relevant problems for tourism hotel establishments [43] in the management of tourism crises: the development of competitiveness and entrepreneurship, operational management aspects, strategies in marketing and promotions, productivity and business efficiency, as are financing aspects; however, we cannot forget other equally important aspects like the exploration of new markets, the reduction of running costs and keeping the morale and implication of the employees all included in the framework of the application of a contingency plan [44]. To obtain information about the perception of the agents of the tourism sectors, an empirical study that observes subjective variables that allow verification of the quantitative analysis obtained from the undertaken actions, level of efficiency, and efficiency of obtained results, should be made [10,11].



## Post-disaster crisis management in tourism

Even though the negative impacts of natural disasters can be decreased through the implementation of appropriate strategies (reactive, proactive, and preventive), the truth is few destinations have adequately developed disaster management plans to face such events (Rodríguez-Toubes, 2012; Seraphin, 2019). A key factor in the recovery of tourism destination management is to restore its image and reputation affected by negative and imprecise media coverage. [25,45]; Kisali, Kavaratzis & Saren, 2016b [46–48];). But according to Prayag's criteria (2018), it is necessary to improve the academic approach and theoretic fundamentals of existing problems by analyzing major case studies and developing longitudinal and comparative investigations to bridge the information gap present in the management crisis of tourism destinations [49]; Prayag, 2018).

We should recognize, however, that the studies on crisis management have provided important lessons in the past couple of years in the contextualization of adopted actions, factors of major incidence and detailed answers of the destinations [50]. Therefore, from a wider perspective, Morakabati et al. [32] proposes a management strategy and governance with clearly stated assignments and responsibilities for all involved parties to create effective responses when facing an emergent situation; meaning, “knowing who is to do what” at a proactive and reactive level within the organization that centralizes the management in addition to assuming specific activities according to stages and processes [50].

The Organizations for Destinations Management (OGD translated from the Spanish) are responsible for the crisis administration and have an important role in actively promoting the collaboration of interested parties in the recovery of the tourism destination and are key in guaranteeing the competitiveness of the same [51,77]. The OGD is responsible for providing a set of requirements for the effective planning of disaster management [1]. The effective collaboration and inter-institutional communication in the immediate response phase and during the development and implementation of strategies is of utmost importance [52]. In short, the adoption of a strategic approach to management is necessary, from the proactive planning phase to the implementation of concrete measures, evaluation, and feedback [2]. Many authors coincide in the need to address these processes through a multidisciplinary perspective to investigate and better understand the complex

problem planning and crisis management since it involves investigators from all different disciplines from the Education for Development, Communication and Marketing, Sociology, Emergency planning, Risk management, and Tourism industries [4]. while taking into consideration the individual agents as well as the associations and tourism organizations [2].

This being said, one of the priorities of this research concerning socio-natural disasters is the present risk assessment model design, strategy design, management mechanisms and planned recovery to face the crises in the tourist industry [53]; Fan, Le y Li, 2019). In order to achieve this, many problems and limitations found in prior studies have to be overcome. For example, the difficulty in information and data gathering at the micro level, the identification of external factors in the number of incidences in the tourist destination, the improvement of risk-scene simulation models and catastrophe recovery. Also, the application of assessments and real results in public politics, promotional actions, marketing and attraction of the demand and optimal functioning of the public-private collaboration [54]; Chung & Zhang, 2020; Fan, Le y Li, 2019). Hence, we start from the hypothesis that it is fundamental to analyze the opinions, ratings, behaviors, and attitudes of the agents and the affected tourist entrepreneurs from a systematic, heterogeneous, and dynamic vision, as allowed by this tourist activity [21,31,55,69], since these can transmit first-hand information about recovery processes of the tourism destination and specific casuistic that condition them as we have attempted to obtain with this case study of the earthquake of April 16 in Ecuador.

## **Tourist and territorial contextualization of the study area and of the April 16th earthquake in Manabí**

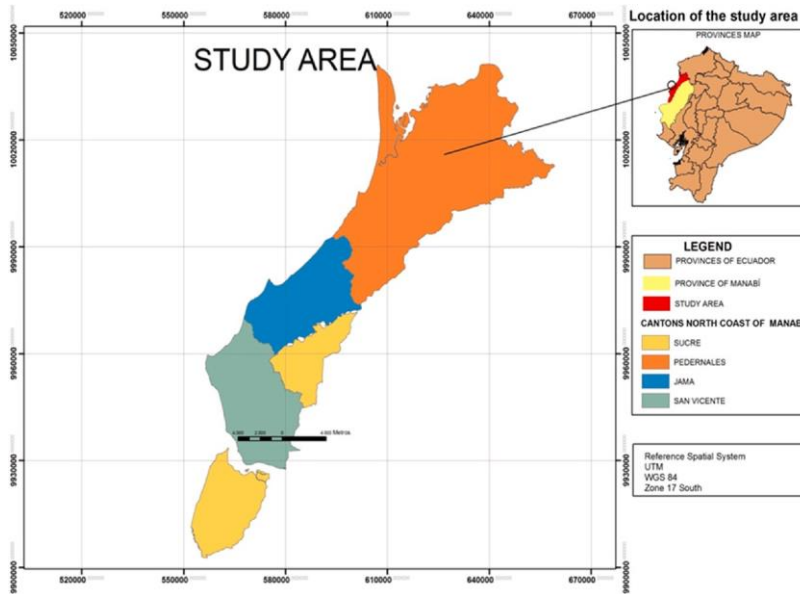
This research focuses primarily on the consequences and recovery actions as a result of the major catastrophe experienced in Ecuador since the earthquake of April 16th, 2016. The earthquake had a 7.8 magnitude on the Richter scale, and its epicenter was on the coast of Pedernales, north of the Manabí and Esmeraldas provinces. Other equally affected areas were in the Jama, Bahía de Caraquez and San Vicente cantons. (Fig. 1). Generally, these extended zonal areas on the northern coast of Ecuador, facing the Pacific Ocean, base their life system on economic activities such as aquaculture, shrimp production, artisanal fishing, commerce, and sun and beach tourism. In its interior rural zone, traditional agrarian

activities take place such as cattle raising for the production of milk and derived products. In the northern coast of Manabí there are several sun destinations of importance such as Pedernales, a city crossed by the equatorial line; Bahía de Caraquez, a resting destination for second home-owners primarily by people from Quito, capital of Ecuador; the canton of Jama with its rich pre-Colombian archeology and other destinations that specialize in nature sports as is Canoa where paragliding and surfing are practiced and are generally frequented by international tourists, (Felix et al., 2017).

According to information from the National Secretariat for Planning and Development (SEMPLEDES, 2016), this disaster marked the destruction of 58% of the preexisting tourist infrastructure and provoked the deaths of over 600 people including tourists staying in the different accommodations in and out of the zonal area. According to the official registry at the Ministry of Tourism in Ecuador (MINTUR) there are 3658 registered lodging establishments with a lodging capacity of 170,411 beds, to which a total of 17,233 bars, cafeterias, and restaurants with an estimated capacity for 766,064 customers, can be added. The province of Manabí, the object of this study, has 305 lodging establishments (close to 10% of the national level) and 1024 eating and drinking establishments. Even though these numbers do serve as a reference to contextualize the study and help us understand the economic importance of the tourist activities in the affected areas by the earthquake, we need to clarify that the country does not have an advanced statistical and censal system nor an efficient administrative regulation control. Numerous businesses and tourist activities are functioning within the margins of statistical and administrative control of the public authorities and do not allow for a true census of existing tourist offer/supply.

As you can observe in Table 1, the areas affected by the earthquake were unequal according to tourism destination zones and the crisis of the sector affected local entrepreneurs and tourist microbusinesses and experienced a 50% client decrease as a general average and in some specific cases, experienced a complete loss when their facilities were destroyed by the effects of the seismic movement. The origin of this data, which was taken from a post-earthquake loss report.

*Figure. 1. Study area Northern coast of Manabí and main affected area by the earthquake of April 16th, 2016.*



Source: Own elaboration.

**Table 1.** Loss of tourist accommodation establishments in the north coast of Manabí.

Canton	Tourist accommodation establishments before the earthquake of April 16	Tourist accommodation establishments after the earthquake of April 16	Beds before the earthquake of April 16	Beds after the earthquake of April 16
Portoviejo	65	35	3178	2089
Manta	137	99	6800	5000
Sucumbre	54	24	2000	1250
San Vicente	69	27	2600	1055
Jama	10	8	350	199
Pedernales	84	41	3246	1819
	419	234	18,174	11,412

Source: SENEPLADES (2016).

After the earthquake, action was taken and implemented at different levels of the public sector and was guided to the recovery of the private sector and the reactivation of tourist activities in general. (Table 2). From the Ecuadorian State, the establishment of a festive bridge was decreed coinciding with the so-called “Day of the Dead” and the Remembrance Day of the Independence of Cuenca between October 28 and November 3rd, 2016 guided towards the reactivation of the destinations affected by the earthquake through the acquisition of the demand of national proximity. According to official data from the General Statistics and Investigation Coordination from the Ministry of Tourism, the province of Manabí was the second most visited province during the non-working festive period, receiving 14.6% of the total domestic/internal travel just slightly behind the

province of Santa Elena, that received 14.9% of tourists [56]. In addition to this specific and immediate action, other promotional strategies of the affected destination were put in place almost immediately, like: ‘solidarity tours’, gastronomic festivals, cultural and sporting events, and marketing events aimed at the national tourism of proximity (Table 2).

**Table 2.** *Strategies of immediate recovery post-earthquake.*

N.	Strategies	Actors
1.	Solidarity Tour	Ministry of Tourism
2.	Gastronomic Festivals	Several municipalities: Among them: Portoviejo, Tosagua, Chone, Pedernales
3.	Cultural & Sporting events	Several municipalities among them: Sucre & Manta
4.	“Unidos por Manabí”	Provincial government of Manabí shopping centers stands in Ecuador
5.	Social Media marketing	In all destinations

**Source:** Felix & Rivera, 2018; Felix et al., 2017.

## Methodology

The procedure has allowed in first instance, an exploratory analysis of the character and nature of the obtained information [57] in the rating and perception of the reconstruction processes of the tourism destination on behalf of the local entrepreneurs affected by the earthquake in the north coast of Manabí. The statistical package SPSS version 21 was utilized as the software of choice to process this information.

To carry out the attribute assessment survey, the fieldwork took place during the month of July 2019 utilizing a questionnaire designed with a specific methodology to get to know the opinions and perceptions of the affected local businesspeople and was compared to and validated in case studies and experience studies in natural catastrophes in Chile [10,11].

The questionnaire was structured with a section for general questions and four sections with more specific questions. The first was related to the perception level of tourism agents regarding the destination recovery after the April 16th, 2016 earthquake. Keeping in mind the different components of the local tourist plant, they were given a value according to their evolution and behavior, ranking in numbers between 1 and 10. (where 1: is unsatisfactory and 10: satisfactory). The second segment was dedicated to the rating of

the general tourism planning process in the territory utilizing a checklist. The third group of questions rated the work performed by the cantonal institutions and private tourism services using a Likert scale with ranking numbers from (1–5, 1 being “very deficient”; 2 “deficient”; 3 “average”; 4 “good”; and 5 “very good”).

Finally, the last segment of the questionnaire used the same ranking system to evaluate the impact and real contributions of the tourism activity in the social-economic development of the territory.

To determine sample size, the proposed methodology by Alatorre & Perez (2001) was utilized, starting with an unknown population because despite having statistics of total zonal establishments registered by MINTUR, an updated and necessary cadaster does not exist and a considerable amount of establishments operating without official registry and administrative authorization was detected. In consequence, a simple random sample was utilized and the sample size was defined utilizing this formula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{d^2}$$

Where:

z= confidence level: 1.96

p= success probability or expected proportion: 0.5

q= probability of failure: 0.5

d= precision (maximum error admissible in terms of proportion: 0.07

Whereby, the sample size was obtained by the following calculation:

$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0049}$$

N= 196 surveys to local entrepreneurs

In consequence, a simple random sample was employed, randomly selecting 196 local entrepreneurs from the total of entrepreneurs that were formally-registered, or not-

registered in the municipal census from which some could be (or not) operating their businesses. Within this study, people who lost or closed their businesses were also surveyed. Before the research started, we did a preliminary test of the surveys among 40 entrepreneurs to test the strength and reliability of the survey, which was satisfactory. Respondents were local business owners, who were surveyed in meetings periodically organized by local authorities with financial entities that promoted financing options for partially or fully affected businesses.

The conducted fieldwork consisted of 196 on-site surveys. They were subjected to a descriptive statistical analysis to obtain a clear vision of the recovery process of the tourism destination, three years after the catastrophe from the pre-existing business fabric and the local entrepreneurs' perspective and of those interest groups most affected by the crisis (hotel establishments, restaurants, meal houses, travel agencies and other businesses related to the commercial tourist activity).

The conducted fieldwork consisted of 196 on-site surveys. They were subjected to a descriptive statistical analysis to obtain a clear vision of the recovery process of the tourism destination, three years after the catastrophe from the pre-existing business fabric and the local entrepreneurs' perspective and of those interest groups most affected by the crisis (hotel establishments, restaurants, meal houses, travel agencies and other businesses related to the commercial tourist activity).

The study has also relied on specific secondary statistical sources. It is necessary to point out that except for the Galapagos Islands that has a tourism observatory, the country does not count on a highly trusted statistical management system, reason for which other general official organisms sources were utilized, such as, the Ministry of Tourism (MINTUR), the National Institute of Statistics and Census (INEC), the Ministry of the Interior that contributes migratory statistics, cost reports and economic impacts the earthquake had on the territorial recovery by the National Secretariat of Planning and Development (SENPLADES).

Later, a revision of specialized literature was made as well as a selection of special case studies based on methodologies, analytical and non-conventional focus of investigation; sources that relied on new technological advancements with broader perspectives depending on the type of information and data collected. (Buchanan &

Bryman, 2018). Likewise, other empirical results were kept in mind and performed beforehand in the study area (Basurto & Pennington, 2018; Basurto & Pennington, 2016; Felix and Rivera, 2018; Felix et al., 2017) as well as management and governance model proposals for the recovery of tourism destinations in crisis (Rivera & Felix, 2019; Wilks & Moore, 2003; De Sausmarez, 2004; Pennington et al 2010) were considered and were adapted to the specific needs and cases of the surrounding territory in the study and the competencies of the various state institutions existent in the area.

## Results

Regarding the ratings and perceptions of the local tourist agents, a general rating was obtained from the perception of entrepreneurs and local tourism establishments about the evolution of the tourist activities after the earthquake and lastly, a more specific rating about the components of the touristic offer according to the activity of the subsectors, infrastructures, support equipment and its' recovery levels (Table 3)

*Table 3. Recovery level of the touristic plant*

	N.	Minimum	Maximum	Average	Typical Deviation
Infrastructure (Streets, bridges Highways, communications, etc.	195	1.00	10.00	6.2154	1.89540
Basic services (drinking water Sewerage, waste pick up	194	1.00	10.00	5.7423	2.35360
Touristic equipment (restaurants Accommodation, camping	195	1.00	10.00	6.5231	2.18788
Complementary services (general Commerce, ATMs, mail, transportation	193	1.00	10.00	5.4663	2.74054
N valid (according to the list)	192				

**Source:** Own elaboration

The component with the less perceived value is that of the complementary services of the tourist activity which average is slightly above 50% of the proposed value scale (1 to 10 points). On the other hand, the basic public services that serve as support for the tourist activities also have a low value, under six points. Amenities and adapted tourist services have experienced what seems to be a more acceptable recovery to the present day, as it appears from the perceived value which exceeds six points. This data offers a view with several possible readings about the elapsed time since the catastrophe, the different support systems, and involvement in both national and international government and private officials.



A checklist that allowed data of interest regarding the amount of participation and consensus in the planning and governance post-crisis was put in place. It was based on the knowledge of the local agents in public institutions about territory planning strategies, as well as the perception of empowerment levels and involvement from the local business sector in the adopted initiatives (Table 4 & 5)

**Table 4.** *Inclusion in the territory planning and socialization of strategies*

Checklist	% Yes	% No
Are you aware of the canton Development Plan and Territorial Order (PDOT)?	26.29	73.71
Have you participated in the design/implementation of the canton development plan and territorial order?	11.73	88.27
Do you know the Organizations/ Tourist Business groups in your territory?	53.85	46.15
Have you received help on behalf of the canton's Department of Tourism?	58.46	41.54
Do you the norms and construction ordinances established by the municipality? (Construction materials, height, facades)	52.82	47.18
Have you received information about natural disaster prevention programs (Earthquakes, tsunamis) in the coastal sector?	63.78	36.22
Are you aware of a program or project directed to the development of the tourist sector in the canton?	41.03	58.97
Do you know of public financial incentives for the tourist investment in the canton?	32.65	67.35
Do you consider that the political and public ordinances favor and guarantee a sustainable management in your tourism business?	41.54	58.46

**Source:** Own elaboration

For the analysis of this matter, we have taken the data from the questions related to the execution of the Development Plan and Territorial Order (PDOT) implemented by the Ecuadorian government. These documents enclose the actions that will be carried out by local governments in search of an improvement in the different areas of the political competencies.

The main tourist companies in the destination are related to accommodation and gastronomy, reason for which the different entrepreneurs do not present significant differences that will grant and set aside each group of opinions. They have been integrated into a single criterion group which will be grouped in the following tables that will be analyzed below in the *results* section.

As you can observe in Table 4, it exists a high percentage of decreased knowledge of the PDOT from the local businesspeople (73.71%), the lack of effective participation in the initial design and implementation, has been also considered (88.27%). Therefore, there is a disconnection between public and private actors in the planning process put in place.

However, concerning other specific actions aimed at promoting private initiatives, moderately favorable figures are observed in the private tourism council areas of the sector, (58,46%), diffusion of norms and tourist ordinances (52.82%) and the socialization of natural disaster prevention programs (63.78%) being the latter one, the most applied in the affected zones. (Table 4).

On contrary, from the business point of view, it exists an acceptable amount of knowledge of the undertaken measures between the representative association guilds of the tourist sector after the disaster (53.46%). But the private entrepreneurs, in general terms, possess a decreased understanding of aide assistance, incentives for the improvement and reform of private tourist establishments affected by the catastrophe (a 67.35%) and programs and projects directed to the regeneration of the tourist activity in general. (58.97%). Finally, there is a lack of confidence in public politics developed at national, regional, and local levels regarding the promotion of new tourism business initiatives. (58.46%).

In what pertains to the assessment of the local institutions' actions and the predisposition of the local community, including the agents and tourist services, the data represented in Table 5 is very significant. The values obtained in a general form fluctuate between 2.4 (deficient) and 3.2 average, respectively. The rating is negative in the first case as a consequence, above all, to the lack of efficiency perceived by the financial incentive programs placed by the public administration to encourage tourist investments. The second case is related to the involvement and position of the local community in the impulse and development of the tourist activity, and is the item highest scored.

**Table 5:** Participative actions developed in the territory post-earthquake

	N.	Minimum	Maximum	Average	Typical deviation
Plans and Tourist programs impulsed by the Municipality	195	1.00	5.00	2.7487	1.13675
Efficiency of the public financial incentives for tourist investment	195	1.00	5.00	2.4667	1.01670
Management quality and direction of the Department of Tourism	195	1.00	5.00	2.7026	1.15041
Tourism training programs	194	1.00	5.00	2.8557	1.25082
Quality of tourist information	194	1.00	5.00	2.7577	1.26248
Potential tourist resources (not exploited)	195	1.00	5.00	2.8872	1.12497
Attractive natural tourist offer	194	1.00	5.00	3.0103	1.25086
Offer of cultural tourist attractions	195	1.00	5.00	2.9487	1.19165
Offer of tourist activities	195	1.00	5.00	2.9231	1.18810

Offer of tourist excursions	194	1.00	5.00	2.6340	1.15399
Tourist promotion	194	1.00	5.00	2.9278	1.19366
Support from financial institutions for the development of entrepreneurship	195	1.00	5.00	2.5282	1.13654
Local community disposition to the development of tourism	196	1.00	5.00	3.2398	1.12256
Security in tourist sectors	196	1.00	5.00	2.8469	
1.23912					
N valid (according to list)	189				

Source: Own elaboration

There is a deficient value (< 3 points) in all the evaluated items except for the already commented case of the predisposition level and positive attitude of the local community. There are also low values in the offers for recovery initiatives of tourist attractions in the affected destination, in particular, the territorial resources tied to the beaches. The lowest values (2.4 and 2.5) considered deficient, correspond to the incentives and actions developed in the territory for the financial support of the companies and tourist establishments given from both the scope of public administrations and that from private financial entities.

Tourism promotion and the offer of cultural attractions was rated 2.9 points, though a poor value, there was a perceived interest in promoting cultural initiatives as new attractions of the tourist destination. Similarly, the participation of local tourist agents in training programs and the identification of non-exploited potential tourist resources had a rating of 2.8 points which explains that there were certain expectations from the tourist activity as instruments of development by the local businesspeople. In the meantime, the aspects related to management actions, planning, tourist information, and promotion of product offers at the destination, tended to oscillate in 2.7 points which denoted deficient results and where performance and reorientation were needed.

In the survey, importance was given to the general perception of entrepreneurs in regard to the contributions of tourism on the local development (Table 6) positive impacts as well as negative ones were considered (economic aspects and social aspects, primarily). The ratings were conducted using a Likert scale between 1 (very low) and 5 points (very high); we obtained results of the recovery procedure of the tourist activity and its strengths and weaknesses as a true motor of economic development after the crisis.

**Table 6:** Contribution of the Tourist activity in the local development of the area

	N.	Minimum	Maximum	Average	T. Deviation
Contribution of tourism to the fiscal and municipality incomes	194	1.00	5.00	3.1031	1.21719
Contribution of Tourism on employment	195	1.00	5.00	3.3744	1.12532
Contribution of Tourism on the development of other activities (commerce)	195	1.00	5.00	3.3897	1.11313
Contribution of Tourism in halting migration	195	1.00	5.00	2.7590	1.12073
Contribution of Tourism in the recovery of culture, cultural and patrimonial resources	195	1.00	5.00	3.2923	1.08964
New opportunities of recreation for the population (fair, events)	194	1.00	5.00	3.2423	1.11888
Price increase in goods and services merchandise and gas	195	1.00	5.00	3.5385	1.03162
Price increase in housing and lots	196	1.00	5.00	3.6276	1.08560
Contribution of tourism in people and transport congestion	196	1.00	5.00	3.3673	1.10836
Contribution of Tourism in the general image of the destination	195	1.00	5.00	3.5282	1.18972
N valid (according to the list)	191				

Source: Own elaboration

Generally, an average rating of >3 points in the perception of the impacts in tourist activities in the destinations can be observed; they do not reach a 4 point rating in any given case, but the inquiry related to the contribution of tourism in the reduction of migration demonstrated a low rating of 2.7 points and should be particularly emphasized for its non-average behavior.

The values with the highest ratings were precisely those related to the less positive impacts of tourism in the territories, as occurs in the increased prices for lots and housing (3.6 points) followed by the increase in prices for goods and consumer services (merchandise, gas, etc.) With a 3.5 rating used by local entrepreneurs, we also found the item that referred to the contribution of tourism in the improvement of the general image of the destination.

With sensibly low values (3.3 points) we found items related to the contribution of tourism in the development of other activities or economic activities of subsectors such as local commerce, the improvement of employment and its impact on mobility congestion and public and private transportation. Finally, we found ratings from tourism contributions in the recovery of local culture, ratings in cultural and patrimonial resources, and the generation of new opportunities of recreation for the population (events, fairs, etc.) with similar values of 3.2 on average. Better yet, was the rating concerning the contribution of tourism in the generation of municipal and fiscal income (3.1 average points)

## Discussion and considerations about the results

The results obtained in this research, allowed us to compare a series of needs, objectives, premises, and initial approaches when dealing with tourism planning and governance of the destination studied in the northern coast of Manabí (Ecuador), keeping in mind the vision and perspectives of the local, tourist entrepreneurs and other agents directly or indirectly involved in the tourism activity.

Literature review on tourism and natural catastrophes and the study of strategies undertaken in the recovery of affected territories by numerous international organisms (CATUE, PNUMA, y ASDI, 2005; APEC, 2006; UNDP-UNEP, 2008; UNEP, 2008 y CEPAL, 2015) insisted on the need to involve local agents in all phases of the recovery process and encouraged public-private collaboration at all levels, as it occurred in one of the crisis management models most commonly accepted and considered in the literature *4R Model of the Risk Reduction of Natural Disasters* (Table 7) taken as reference in this case study of Ecuador.

**Table 7:** *4R Model in the management of the post disaster crisis*

Reduction	Crisis vigilance and risk identification, dangers, threats, and impacts Observance politics, diagnostics and monitoring Public-Private Cooperation and security policies Protocols and Operational procedures: problem anticipation and possible bottlenecks and reinforcement of surveillance personnel
Preparation	Risk evaluation Crisis Management Plan and formation of specialized personnel with effective participation of local agents Planning the action model to overcome the crisis Health and security measures for tourists and visitors.
Response	Communication plans Emergency procedures Investigation Comprehensive assistance to families and affected local agents
Recovery	Continuous business development plan Management and training of human resources in the tourism sector Return to normalcy of the tourist destination and involved organizations

**Source:** Wilks and Moore, 2003; De Suasmarez, 2004; Pennington et al., 2010.

Hence, the creation of a *Monitoring System* is important in the first phase of model development (Reduction), which in this case study, would be coordinated and developed by the Provincial Delegation of the Ministry of Tourism of Ecuador (MINTUR) utilizing

the data of the National Institute of Meteorology and Hydrology (INAMHI) and the Decentralized Autonomous Government (GAD) themselves. This system can provide information, climate prognostics and provisions for the prevention of catastrophes to the touristic municipalities particularly during the high season tourist flows, holidays and non-working bridges. This would ease without a doubt, the implementation of preventive actions and protocols in the area through consensus and group work between local authorities, private tourist agents and the local population, as well as organizations (ONG) and public entities like the Red Cross, Civil Defense, National Police, Ministry of Health, etc. all within the framework of Emergency Operations Committees (COE).

In the “Preparation” phase of the model, a tourist destination like the northern coast of Manabí should implement a *Risk Management Plan* that contemplates the tourist activity as a transcendental instrument for the recovery of the territory; one that strengthens the relational dynamics between the involved local actors; socializing and democratizing all the decisions, objectives and strategies addressed in each of the phases of the procedure. But in the tourist destinations, visitors should be considered (tourists and hikers); those who may have been affected during the same crisis or certainly influenced after the disaster and who are no longer motivated to travel to the affected area. This implies the need to carry out a differential work to address the consequences of an unexpected event and anticipate the needs of these tourists: use of translators, recovery of lost passports and official documents, subsistence, transportation, contacts with embassies and relatives abroad, etc.

The “Response” phase of the 4R model is certainly crucial for the survival and sustainability of the tourist destination; communication is a key tool to use here. Within the response protocols, the management of the *image of destination* has to be prioritized. For example, keeping an inventory of susceptible tourist resources that can be recovered or improved with the involvement of local agents and aid from public administrations; identifying operative and non-operative elements and carefully managing the information disseminated through the mass media and social networks while avoiding sensational news post-catastrophe. The management of the transmitted information to the outside directly affects the speed of the recovery process of the image of the destination and therefore affects the visitor’s trust (Avraham, 2013, 2016, 2018).

In the final “Recovery” phase, consolidation of the organizations of destinations

management (OGD) would have to be promoted in the area of study through the Reconstruction and Productive Reactivation Committee at the request of the local and regional government. This is performed through the adoption of basic criteria of governance in the tourism sector, maximum transparency, and management of public resources and prioritizing of actions. In this point, the cooperation between public, private actors and academia, rated as “Insufficient” in the study, become an essential incentive in the recovery of human capital, patrimony, and in the economy of the territory as is the adequate distribution of powers and responsibilities in the management of *The Recovery Plan of the Tourist Destination*, with the effective participation of the OGDs.

While it is true that a review of natural disaster case studies in areas of tourist interest offers a series of useful lessons for the case at hand (Morakabati et al., 2017; Paraskevas & Quek, 2019), an important part of the specialized literature related to tourist destinations affected by social-natural disasters tend to be very descriptive. They focus on material losses, identification, and characterization of the actor map and only review improvised and reactive recovery strategies. On the other hand, the analysis and assessment of preventive planning or proactive actions carried out in these destinations by the public administrations and private tourist agents are much scarcer. Therefore, a reorientation of the research, rating, comprehensive management and planning strategies as well as behaviors and initiatives on behalf of the entrepreneurs, resiliency capacity and the establishment of proven theoretical models of performance, are still very necessary, (Prayag, 2018), as well as simulation of post-disaster scenarios based on the actions taken by public and private agents in the tourist sector. For this reason, in this research we have focused on analyzing and considering the most referred to and commonly accepted post-disaster tourist destinations management models, both theoretical and general. (Faulkner, 2001; Caroline Orchiston, 2013; B. W. Ritchie, 2004; Wilks & Moore, 2003; De Sausmarez, 2004; Pennington, 2010) as more practical and based on real experiences. (CATUE, PNUMA, y ASDI, 2005; APEC, 2006; UNDP-UNEP, 2008; UNEP, 2008 y CEPAL, 2015). But starting from these proposals and models, an effort was made to summarize and contrast the important planning strategies to obtain some guidance about the management and recovery of the tourist destination, adapted to the circumstances of the study area, as well as according to the rating, needs and critical opinions of the entrepreneurs and public tourist agents. In this manner, we have attempted to solve deficits, insufficiencies, or problems

detected in this study on the actions taken in the destination of the northern coast of Manabí, in Ecuador.

Taking for example, the ‘deficient’ and ‘average’ values perceived by the local entrepreneurs in what relates to the efficiency of the actions taken in this region after the 2016 earthquake, allowed visualization of non-efficient planning processes as well as the lack of inclusion of local tourist entrepreneurs in the strategic planning of the area as is the case in many analyzed case studies. (Brown et al., 2017; Karatani, 2008; Pappas, 2018, Ickov, 2019). This is also reflected in the low generation of economic incentives for private companies; a great majority of them non-existent according to the verification process of the pre-existing and post-disaster census. Others will survive exclusively with their limited resources. And although in the present time an improvement can be seen in the recovery of the tourist image of the destination with results obtained in the short term, its consolidation and survival in the long term will be subjected to the increased quality and operating capacity of the lending establishments that provide tourist services. For this they will require an advanced and rational comprehensive strategy that includes tourism planning actions, activity promotion, commercialization, governance and sustainable management of the destination, as well as the empowerment of the local tourist actors to improve training and resiliency levels to overcome the crises.

Other equally but worrisome results obtained from this case study that has to be addressed with the application of a strategic planning model and sustainable recovery of the destination studied, is the lack of recovery perceived by the complementary services of the tourist activity due to the slow recovery of interior commerce and the migration of the population after the disaster. This migration caused the definite closure of many preexisting businesses. Regarding this data, we also understand the low score given by the surveyed local agents to the positive impact tourist activity has had on the decreased migration phenomenon and allows local and governmental authorities to seriously ponder about real opportunities of employment for the local population through tourism, adequate planning, and promotion of this activity, taking on the resiliency challenges and sustainability of the affected tourist destination. (Sheppard & Williams, 2016). Adaptation of local communities to the changes required in these crises suggest they focus actions towards establishing local production in the tourist activity and its’ related sectors and through local traditional commerce, handcrafts, and quality food while trying to replace activities that are slow to



recover and complementing others with new economic development options.

The main limitation of the study lies in the lack of a reliable statistical data system in the territory, this is a barrier for researchers of tourism in Ecuador, as the only available statistics comes from the Ministry of the Interior who provides the basic data of visitor arrivals at the country. From time to time, MINTUR carries out samples of little relevant information during national holidays. To obtain better results, it would be ideal to carry out a stratified study, especially differentiating the business areas and their size, but the availability of resources was not enough to perform a more extensive field work, for this reason, it was decided take advantage of the meetings organized by the cantonal authorities with different financial entities that came to offer their products, this is where the information was collected. It is important to consider in future studies to obtain a larger sample of respondents. The management of technology by local business owners did not allow the application of an online tool that would have improved the efficiency of the data collection process. The gaps in management and planning issues are enormous in the coastal territories of Manabí, and there is no clear idea of the functionality of processes by the entrepreneurs, which can create a small bias in the information obtained.

### **Declaration of competing interest**

The authors declare that they have no known competing financial interests or personal relationships that could have appeared to influence the work reported in this paper.

### **Acknowledgments**

The present research is a result partially from the institutional project I+D+I of the Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Felix Lopez” of Ecuador (ESPAM-MFL) denominated “Diagnostic and Strategic Alignment of the tourist sector in the main destinations affected by the earthquake of April the 16th in the province of Manabí” (N. Exp: CUP-91880000.000.381215). The mentioned project was made possible thanks to the financing of the government of Ecuador through the public agency SEMPLADES.

### **References**

- [1] A. Alatorre, M. Pérez, Procedimiento para medir la demanda turística en un destino,

- Revista de Investigación En Turismo Y Desarrollo Local TURyDES 4 (11) (2011) 1–25.
- [2] Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), *Tourism risk management: an authoritative Guide to managing Crises in tourism*. Singapur: international centre for sustainable tourism (AICST), OMT y PATA (2006) 1–88.
- [3] E. Avraham, *Crisis communication, image restoration, and battling stereotypes of terror and wars. Media strategies for attracting tourism to middle eastern countries*, 2013, pp. 1–18, <https://doi.org/10.1177/0002764213487733>.
- [4] E. Avraham, *Destination marketing and image repair during tourism crises: the case of Egypt*, *J. Hospit. Tourism Manag.* 28 (2016) 41–48, <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.04.004>.
- [5] E. Avraham, *Nation branding and marketing strategies for combatting tourism crises and stereotypes toward destinations*, *J. Bus. Res.* 116 (2018) 711–720, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.02.036> (February), 0–1.
- [6] E.M. Basurto-Cedeño, L. Pennington-Gray, *Tourism disaster resilience scorecard for destinations (TDRSD): the case of Manta, Ecuador*, *International Journal of Tourism Cities* 2 (2) (2016) 149–163, <https://doi.org/10.1108/IJTC-01-2016-0002>.
- [7] E.M. Basurto-Cedeño, L. Pennington-Gray, *An applied destination resilience model*, *Tourism Rev. Int.* 22 (3) (2018) 293–302, <https://doi.org/10.3727/154427218X15369305779092>.
- [8] N.A. Brown, J.E. Rovins, S. Feldmann-Jensen, C. Orchiston, D. Johnston, *Exploring disaster resilience within the hotel sector: a systematic review of literature*, *International Journal of Disaster Risk Reduction* 22 (2017), <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2017.02.005>.
- [9] D. Buchanan, A. y Bryman (Eds.), *Unconventional Methodology in Organization and Management Research*, Oxford University Press, Oxford, 2018.
- [10] E. Cabanilla, J. Coloma, *Retos en la reconstrucción de playas, en pequeñas poblaciones, en el proceso post terremoto en la costa ecuatoriana*, in: Xavier B. Lastra-Bravo (Ed.), *IV CONGRETUR Impacto del Turismo en el desarrollo del Ecuador*, Universidad Central del Ecuador, Quito, 2018, p. 165.
- [11] Centro Agronómico Tropical (CATIE), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Agencia Sueca de Desarrollo Internacional (ASDI), in: *Planificación de la rehabilitación, manejo ambiental y desarrollo costero en*

- Nicaragua, Honduras y Guatemala después del Huracán Mitch, CATIE, PNUMA y ASDI, Guatemala, 2005.
- [12] L. Cheng, J. Zhang, Assessment of coupling coordination between tourism development and economic growth after the 2008 Wenchuan earthquake: beichuan, China, *Asia Pac. J. Tourism Res.* 25 (6) (2020) 592–609, <https://doi.org/10.1080/10941665.2020.1752753>.
- [13] M. Chowdhury, G. Prayag, C. Orchiston, S. Spector, Postdisaster social capital, adaptive resilience and business performance of tourism organizations in christchurch, New Zealand, *J. Trav. Res.* 58 (7) (2018) 1209–1226, <https://doi.org/10.1177/0047287518794319>.
- [14] T. Chung-Hung, W. Tsung-chiung, W. Geoffrey, L. Shu-Chuan, Perceptions of tourism impacts and community resilience to natural disasters, *Tourism Geogr.* 18 (2) (2016) 152–173, <https://doi.org/10.1080/14616688.2016.1149875>.
- [15] Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), Manual para la evaluación de desastres, CEPAL-Naciones Unidas, Washington, 2015.
- [16] N. De Sausmarez, Crisis management for the tourism sector: preliminary considerations in policy development, *Tourism Hospit. Plann. Dev.* 1 (2) (2004) 157–172.
- [17] S. Espiner, C. Orchiston, J. Higham, Resilience and sustainability: a complementary relationship? Towards a practical conceptual model for the sustainability resilience nexus in tourism, *J. Sustain. Tourism* (2017) 1–23, <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1281929>, 0(0).
- [18] Ch Fan, G. Le, H. Li, An agent-based model approach for assessing tourist recovery strategies after an earthquake: a case study of Jiuzhai Valley, *Tourism Manag.* 75 (2019) 307–317, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.05.013>.
- [19] B. Faulkner, Towards a framework for tourism disaster management, *Tourism Manag.* 22 (2) (2001) 135–147, [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0).
- [20] A. Félix, M. Rivera, R. C. L. G. coordinadores Francisco Cebrián Abellán, Francisco Javier Jover Martí, La reconstrucción de destinos turísticos degradados en América latina: realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores en la provincia de Manabí (Ecuador), in: *América Latina en las últimas décadas: procesos y retos*, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Toledo, 2018, p. 1326.

- [21] Á. Félix Guillermo, C. Jiménez, S. Elizabeth, M. Noguera, J. José, M. Ramos, Recuperación de destinos turísticos posterremoto: revisión del caso Ecuador 1, *Rev. Venez. Gerenc.* 80 (2017) 638–657.
- [22] A. Gani, R. Singh, Rebuilding Crisis Tourist Destinations: A Comparative Study of Jammu and Kashmir and Assam, India, *World hospitality and tourism issues*, 2021, <https://doi.org/10.1108/WHATT-01-2021-0018>.
- [23] Z. Ghaderi, B. King, C.M. Hall, Crisis preparedness of hospitality managers: evidence from Malaysia, *Journal of Hospitality and Tourism Insights* (2021), <https://doi.org/10.1108/JHTI-10-2020-0199>.
- [24] H.L. Ghimire, Tourism in gorkha: a proposition to revive tourism after devastating earthquakes, *Journal of Tourism an Hospitality Education* (6) (2016) 68–94.
- [25] C. Gutiérrez, La resiliencia como factor clave en la recuperación de destinos turísticos, Universidad de Valencia, Valencia (Spain), 2013.
- [26] J.-H. Huang, J.C.H. Min, Earthquake devastation and recovery in tourism: the Taiwan case, *Tourism Manag.* 23 (2) (2002) 145–154, [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00051-6](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00051-6).
- [27] L. Irajifar, N. Sipe, T. Alizadeh, The impact of urban form on disaster resiliency, in: *International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment*, 2016, <https://doi.org/10.1108/IJDRBE-10-2014-0074>.
- [28] M. Ivkov, Natural disasters vs hotel industry resilience: an exploratory study among hotel managers from Europe, *Open Geosci.* 11 (2019) 378–390.
- [29] Y. Jiang, B.W. Ritchie, P. Benckendorff, Bibliometric visualization: an application in tourism crisis and disaster management research, *Curr. Issues Tourism* 22 (16) (2019) 1925–1957, <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1408574>.
- [30] Y. Karatani, Tourism industry losses and recovery process from the Indian ocean tsunami -A case of the affected tourist destination in southern Thailand, in: *The 14th World Conferen on Erthquake Engineering. Beiging-China: 14 WCEE*, 2008.
- [31] B. Khazai, F. Mahdavian, S. Platt, Tourism Recovery Scorecard (TOURS) – benchmarking and monitoring progress on disaster recovery in tourism destinations, *International Journal of Disaster Risk Reduction* 27 (2018), <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2017.09.039>.
- [32] H. Kislali, M. Kavaratzis, M. Saren, Rethinking destination image formation, *Int. J. Res. Dev.* 7 (1) (2016) 63–83, <https://doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.

- [33] H. Kislali, M. Kavaratzis, M. Saren, Rethinking destination image formation, *Int. J. Cult. Tourism Hospit. Res.* 10 (1) (2016), <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-05-2015-0050>.
- [34] F. Kock, A. Josiassen, A.G. Assaf, Advancing destination image: the destination content model, *Ann. Tourism Res.* 61 (2016), <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.07.003>.
- [35] M. Korstanje, S. Ivanov, El turismo como forma de nueva resiliencia psicológica: el inicio del turismo oscuro, *CULTUR-revista de Cultura e Turismo* 6 (4) (2012) 56–71, <https://doi.org/10.2139/ssrn.2168400>.
- [36] R. Kurniawati, *Tourism and Resilience: Individual, Organizational, and Destination Perspectives*, Anatolia, 2018, <https://doi.org/10.1080/13032917.2018.1481918>.
- [37] T. Lan, Y. Yang, Y. Shao, M. Luo, F. Zhong, The synergistic effect of the frequency and severity of natural disasters on incoming tourist flows from an annual perspective, *Perspectives of tourism management* 39 (2021), <https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1860847>.
- [38] A. Lo, C. Cheung, R. Law, The survival of hotels during disaster: a case study of Hong Kong in 2003, *Asia Pac. J. Tourism Res.* 11 (1) (2006), <https://doi.org/10.1080/10941660500500733>.
- [39] J. Mair, B.W. Ritchie, G. Walters, Towards a research agenda for post-disaster and post-crisis recovery strategies for tourist destinations: a narrative review, *Curr. Issues Tourism* 19 (1) (2016) 1–26, <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.932758>.
- [40] C. Malalgoda, D. Amaratunga, R. Haigh, Challenges in creating a disaster resilient built environment, *Procedia Economics and Finance* 18 (2014) 736–744, [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00997-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00997-6).
- [41] MINTUR, *Estimaciones de gasto y viajes durante el 2016*, Ministerio del Turismo, Quito, Ecuador, 2016.
- [42] Y. Morakabati, S.J. Page, J. Fletcher, Emergency management and tourism stakeholder responses to crises: a global survey, *J. Trav. Res.* 56 (3) (2017), <https://doi.org/10.1177/0047287516641516>.
- [43] T. Okuyama, Analysis of optimal timing of tourism demand recovery policies from natural disaster using the contingent behavior method, *Tourism Manag.* 64 (2018) 37–54, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.07.019>.

- [44] OMT, Panorama OMT del turismo internacional, Panorama OMT del turismo internacional Edición, Madrid, 2018, <https://doi.org/10.18111/9789284419890>, 2018.
- [45] OMT, La creación de empleo y el emprendimiento cobran protagonismo en el Foro Mundial de Turismo Gastronómico de la OMT, 2019. <http://www2.unwto.org/es/press-release/2019-05-02/la-creacion-de-empleo-y-el-emprendimiento-cobra-n-protagonismo-en-el-foro-mu>. (Accessed 9 August 2019).
- [46] C. Orchiston, Tourism business preparedness, resilience and disaster planning in a region of high seismic risk: the case of the Southern Alps, New Zealand, *Curr. Issues Tourism* 16 (5) (2013) 477–494, <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.741115>.
- [47] C. Orchiston, J.E.S. Higham, Knowledge management and tourism recovery (de) marketing: the Christchurch earthquakes 2010–2011, *Current Issues in Tourism*, 2015, <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.990424>.
- [48] C. Orchiston, S. Espiner, Fast and slow resilience in the New Zealand tourism industry, in: *Tourism Resilience and Adaptation to Environmental Change*, Routledge, 2017, pp. 250–266.
- [49] N. Pappas, Hotel decision-making during multiple crises: a chaordic perspective, *Tourism Manag.* 68 (2018), <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.04.009>.
- [50] A. Paraskevas, M. Quek, When Castro seized the Hilton: risk and crisis management lessons from the past, *Tourism Manag.* 70 (2019), <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.007>.
- [51] C.E. Pardo, P. Del Campo, Combinación de métodos factoriales y de análisis de conglomerados en R : el paquete FactoClass, *Rev. Colomb. Estadística* 30 (2) (2007) 231–245.
- [52] L. Pennington-Gray, I. Cahyanto, B. Cahyanto, B. Thapa, E. McLaughlin, C. Willming, S. y Blair, Destination management organizations and tourism crisis management plans in Florida, *Tourism Rev. Int.* 13 (2010) 247–261.
- [53] L. Pennington-Gray, Reflections to move forward: where destination crisis management research needs to go, *Tourism Management Perspectives* 25 (2018), <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.013>.
- [54] L. Perpiña, R. Camprubí, L. Prats, Destination image versus risk perception, *J. Hospit. Tourism Res.* 43 (1) (2019) 3–19, <https://doi.org/10.1177/1096348017704497>.

- [55] G. Prayag, Symbiotic relationship or not? Understanding resilience and crisis management in tourism, *Tourism Management Perspectives* 25 (2018), <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.012>.
- [56] Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP), *Disaster Risk Management for Coastal Tourism Destinations Responding to Climate Change. A Practical Guide for Decision Makers*, UNEP, Washington, 2008.
- [57] Programas de Naciones Unidas para el Desarrollo y el Medio Ambiente (UNDP-UNEP), *Panorama of the Environmental Impact of Recent Natural Disasters in Latin America and the Caribbean*, UNDP-UNEP, Washington, 2008.
- [58] B. Ritchie, Tourism disaster planning and management: from response and recovery to reduction and readiness, *Curr. Issues Tourism* 11 (4) (2008) 315–348, <https://doi.org/10.2167/cit-0389.0>.
- [59] B.W. Ritchie, Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry, *Tourism Manag.* 25 (6) (2004) 669–683, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>.
- [60] B.N. Rittichainuwat, Tsunami recovery A case study of Thailand's tourism, *Cornell Hotel Restaur. Adm. Q.* 47 (4) (2006) 390–404, <https://doi.org/10.1177/0010880406289994>.
- [61] M. Rivera, Á. Félix, Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres siconaturales: un estado de la cuestión, *Invest. Geográficas* 72 (2019) 235–254, <https://doi.org/10.14198/INGEO2019.72.11>.
- [62] D. Rodríguez-toubes, Desarrollo de una política de gestión de crisis para desastres en el turismo developing a crisis management policy for tourism disasters, *Tourism and Management Studies* 8 (2012) 10–18.
- [63] N. Scott, E. Laws, B. Prideaux, Tourism crises and marketing recovery strategies, *J. Trav. Tourism Market.* (2008) 37–41, <https://doi.org/10.1300/J073v23n02> (November 2014).
- [64] SENPLADES, *Evaluación de los Costos de Reconstrucción*, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Quito, Ecuador, 2016.
- [65] H. S´eraphin, J. Butcher, M. Korstanje, Challenging the negative images of Haiti at a pre-visit stage using visual online learning materials, *J. Policy Res. Tour. Leis. Events* 9 (2) (2017) 169–181, <https://doi.org/10.1080/19407963.2016.1261146>.

- [66] H. S´eraphin, Natural disaster and destination management: the case of the Caribbean and hurricane Irma. *Current Issues in Tourism*, 2019, <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1422483>.
- [67] H. S´eraphin, M. Korstanje, V.G. Gowreesunkar (Eds.), *Post-disaster and Post-conflict Tourism: toward a New Management Approach*, CRC Press, 2020.
- [68] V.A. Sheppard, P.W. Williams, Factors that strengthen tourism resort resilience, *J. Hospit. Tourism Manag.* 28 (2016), <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.04.006>.
- [69] J. Schmude, S. Zavareh, K.M. Schwaiger, M. Karl, Micro-level assessment of regional and local disaster impacts in tourist destinations, *Tourism Geogr.* (2018), <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1438506>.
- [70] N. Souiden, R. Ladhari, N.E. Chiadmi, Destination personality and destination image, *J. Hospit. Tourism Manag.* 32 (2017), <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.04.003>.
- [71] S. Stepchenkova, X. Li, Destination image: do top-of-mind associations say it all? *Ann. Tourism Res.* 45 (2014) <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.12.004>.
- [72] D. Styliadis, B. Cherifi, Characteristics of destination image: visitors and non-visitors' images of London, *Tour. Rev.* 73 (1) (2018), <https://doi.org/10.1108/TR-05-2017-0090>.
- [73] Y. Tang, Travel motivation, destination image and visitor satisfaction of international tourists after the 2008 wenchuan earthquake: a structural modelling approach, *Asia Pac. J. Tourism Res.* 19 (11) (2014) 1260–1277, <https://doi.org/10.1080/10941665.2013.844181>.
- [74] C.-H. Tsai, T.-C. Wu, G. Wall, S.-C. Linliu, Perceptions of tourism impacts and community resilience to natural disasters, in: *Tourism Geographies*, 2016, <https://doi.org/10.1080/14616688.2016.1149875>.
- [75] C.G. Vega, A.S. Pérez, P.S. Espinosa, B.C. Borrás, Resiliencia: factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales, in: *VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística*, 2014, pp. 1–23 (Neuquén).
- [76] V. Veréb, A. Azevedo, Traveler resilience to today's top travel risks: global terrorism and pandemic diseases: opportunities and challenges for small tourism businesses, in: *Models of Resilience and Addressing Future Risks of Family Businesses in the Tourism Industry*, IGI Global, 2021, pp. 242–266.
- [77] M. Volgger, H. Pechlaner, Requirements for destination management organizations



- in destination governance: understanding DMO success, *Tourism Manag.* 41 (2014), <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.09.001>.
- [78] G. Walters, J. Mair, J. Lim, Sensationalist media reporting of disastrous events: implications for tourism, *J. Hospit. Tourism Manag.* 28 (2016) 3–10, <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.04.008>.
- [80] J. Wilks, S. y Moore, *Tourism risk management for the Asia pacific region: an authoritative guide for managing crises and disasters*, Singapur: PATA y APEC (2003).
- [81] D. Wright, R. Sharpley, Local community perceptions of disaster tourism: the case of L'Aquila, Italy, *Curr. Issues Tourism* 21 (14) (2018) 1569–1585, <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1157141>.
- [82] W. Yang, D. Wang, G. Chen, Reconstruction strategies after the wenchuan earthquake in sichuan, China, *Tourism Manag.* (32) (2011) 949–956, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.07.007>.

## CONCLUSIONES:

- La literatura y las experiencias de gestión de crisis y desastres socio-naturales en el campo del turismo nos han hecho ver que, aunque estos fenómenos no puedan ser previstos con antelación suficiente ni tampoco evitados completamente sus impactos, éstos pueden ser minimizados por los gestores de los destinos afectados, tanto públicos como privados. Para ello la extensión y aplicación de los modelos teóricos y aplicados de gestión de crisis y el desarrollo de investigaciones de carácter interdisciplinario que faciliten enfoques estratégicos, planes proactivos previos a la crisis y marcos de actuación posteriores a la misma, resultan ser muy necesarios, como también los referidos a los sistemas de evaluación y seguimiento de la efectividad real de la planificación implementada. Y esto es si cabe más necesario en el caso de la industria del turismo por su frecuente exposición a las coyunturas de crisis y cambios importantes, pese a la todavía relativamente escasa investigación en este ámbito, que puede estar motivada por la propia naturaleza caótica y compleja de los desastres socio-naturales, la dificultad de entenderlos y afrontarlos y la priorización que suele darse por parte de las organizaciones a la atención de otras necesidades más perentorias e inmediatas tras la catástrofe.
- El cambio de coyuntura de los destinos turísticos tras sufrir un desastre ha sido afrontado durante mucho tiempo a través de modelos reactivos y simplistas dominantes y no ha sido hasta fechas más recientes cuando se está adoptando un enfoque proactivo y más holístico para tratar los problemas derivados de la crisis y el caos en los destinos turísticos afectados por este tipo de desastres, de manera que la existencia de planes de prevención y preparación ex-ante se concibe hoy día como una medida sumamente eficaz, que debe implementar cualquier estructura organizativa y de gestión para evitar o limitar la severidad del cambio inducido por un desastre socio-natural.
- Las aportaciones de distintas disciplinas que hemos podido identificar en este trabajo están arrojando más luz sobre la gestión de estas crisis desde ámbitos de investigación tan diversos como la gestión empresarial estratégica, la cultura organizacional, la planificación de la industria turística, la gestión de la información, la comunicación y la dinámica relacional, la Geografía y los impactos de los desastres socio-naturales, la gestión ambiental, las Ciencias Políticas o la Educación

para el Desarrollo y la Gestión de Crisis. Pero han de reforzarse aún las investigaciones que mejoren la comprensión de los desastres socio-naturales y la gestión de las crisis derivadas desde distintas percepciones, con el objeto de orientar los esfuerzos políticos, socioeconómicos, técnicos y logísticos para modificar los resultados finales en beneficio de los colectivos afectados: por ejemplo, desde la “Teoría de la Gestión del Caos” aplicada al estudio, de la vulnerabilidad, impacto y “demultiplicación” frente a los desastres socio-naturales, el enfoque positivista para cuantificar los niveles de preparación y capacidad de resiliencia frente a estas catástrofes, la visión fenomenológica para explorar las actitudes, opiniones y comportamientos de los diferentes agentes públicos y privados implicados y, cómo no, los estudios de casos específicos sobre la afección y gestión de la crisis en la industria y los destinos turísticos.

- Asimismo, la gestión integral del riesgo de desastres ha de encuadrarse necesariamente en políticas y acciones de desarrollo sostenible debidamente adaptadas e insertadas en las casuísticas locales y subregionales de las comunidades y territorios afectados. Y entre esas acciones deben incorporarse, por ejemplo, medidas esenciales como la estimación de riesgos existentes para adopción de políticas de prevención, mitigación y preparación, así como de la ordenación territorial a nivel de requisito básico para la reducción de los desastres y el desarrollo sostenible general y también turístico en particular. La convergencia, en este caso, entre el ordenamiento territorial y el desarrollo sostenible y la gestión del riesgo, sería, de hecho, una importante herramienta al incorporar la dimensión espacial para concretar planes y políticas en un determinado territorio.
- Un punto común considerado en la mayoría de las experiencias estudiadas es la importancia de la recuperación de la imagen del destino turístico a través de un plan de marketing específico y las acciones de comunicación y promoción en permanente contacto con los medios de comunicación para incidir en los atractivos del destino y contrarrestar paralelamente la publicidad negativa del mismo. En este sentido, yendo más allá de una publicidad convencional, se coincide en la necesidad de utilizar herramientas de marketing que promuevan una “publicidad afectiva” que capitalice emociones y conexiones con los visitantes anteriores del destino y pueda atraer al mismo tiempo a turistas nacionales y de proximidad sensibilizados con las consecuencias de la catástrofe (Chacko y Marcell, 2008; Gutiérrez et al., 2014; Félix

y Rivera, 2018).

- Sin embargo, sigue existiendo un déficit importante en las visiones proactivas e integrales de la gestión de la crisis en el turismo y en materia de planificación estratégica y prevención, pese a las oportunidades positivas que podría conllevar de cara a la recuperación de la demanda. La planificación puede plantear una serie de líneas maestras de actuación previamente consensuadas entre las instituciones y agentes implicados e implementadas mediante mecanismos de cooperación y coordinación. En este ámbito, la existencia de una estructura organizativa con un órgano de representación y de cohesión de todos estos agentes y con capacidad competencial y ejecutiva real, se revela también como fundamental para el desarrollo de los planes y acciones concretos en materia de turismo, que en cualquier caso han de estar alineados con un plan estratégico global del sector.
- La mayoría de los estudios y casos analizados vienen a coincidir en que los destinos y agentes turísticos que se han preparado e implicado en una planificación previa a la crisis tienen una posición de ventaja competitiva frente a otros destinos que sólo han adoptado acciones reactivas tras la misma. Y es que resulta fundamental conocer cuáles son las prácticas más adecuadas y utilizadas en la recuperación y reactivación de los destinos turísticos tras una crisis por desastre socio-natural con el fin de calibrar la aplicabilidad del modelo que se vaya a emplear. Por esto se requiere aún de más estudios de caso en destinos concretos y orientados a la recuperación del sector turístico con métodos y herramientas prácticas (Zhang, Li y Xiao, 2009), debidamente contrastadas, que vayan más allá del planteamiento de modelos meramente teóricos, que aporten datos precisos derivados del trabajo de campo con las comunidades y negocios locales y analicen la percepción de la población residente, de los visitantes y la de las propias instituciones y agentes implicados sobre la evolución turística del destino después de la crisis.
- Los estudios relacionados acerca de catástrofes naturales en destinos turísticos se identificaron aspectos muy marcados, primeramente, ningún destino turístico es inmune a desastres naturales como los terremotos, por lo que la supervivencia de ellos depende mucho de la capacidad de reacción de estos ante los acontecimientos. Existe una gran potencialidad en los recursos culturales, ya que al ser muchas veces intangible no tiene la fragilidad ante estos tipos de sucesos, se puede evidenciar que

la mayoría de acciones realizadas en los lugares para potenciar la actividad fueron enfocadas a actividades relacionadas con el rubro cultural, las mismas que a su vez tuvieron la capacidad de mover muchísimos visitantes contribuyendo de manera significativa en la dinamización económica de estos destinos.

- Las entidades turísticas públicas y privadas, juegan un rol preponderante en la recuperación de destinos, por lo que su trabajo en conjunto será de vital importancia para recuperar la actividad turística en los destinos. Lastimosamente muy aparte de los “tours solidarios” desarrollados en conjunto con las operadoras y los festivales gastronómicos con los prestadores de servicio de restauración, no se evidencio el trabajo en conjunto especialmente en el ámbito hotelero el cual fue el más afectado, el mismo hasta el momento no cuenta con propuestas formales y conjuntas para su reconstrucción aparte de créditos del estado sin muchas diferencias porcentuales a las habituales.
- La ausencia de fuente de datos ágiles y fiables, luego de una catástrofe de estas magnitudes, dificulta el análisis de información secundaria, el cual sería de mucha ayuda para determinar posibles soluciones mientras que la recolección de datos primarios se vuelve más complejo debido al shock y las consecuencias traumáticas post terremoto.
- La metodología de entrevista a actores principales de la actividad turística, en este caso resulta efectiva, para poder determinar cualitativamente los efectos ocurridos alrededor del evento, pero esta información se vuelve poco efectiva para su valoración. Por lo que genera mucha subjetividad en la información.
- El posicionamiento en el feriado del Noviembre del 2016, al situarse como la segunda provincia más visitada dentro del país, deja en claro la efectividad a corto plazo de las estrategias implementadas hacia el turismo nacional. Se debería tener en cuenta la realización de un modelo de gestión turística para el destino Manabí que contribuya con la diversificación de las modalidades turísticas desarrolladas en el mismo, de manera que se encuentren alternativas a la poca capacidad de alojamiento en los cantones afectados, lo que contribuiría a la generación de estrategias a largo plazo y orientadas también al turismo internacional.

- A partir de la revisión de los estudios de caso e investigaciones relacionadas con la reconstrucción de destinos turísticos afectados por catástrofes naturales, se pueden determinar aspectos claves que comúnmente suelen darse en las distintas experiencias analizadas. En primer lugar, la imagen de destino se ve seriamente deteriorada debido a la destrucción de la planta turística y su entorno escénico, pero también en una parte nada desdeñable al mal manejo de la información y la prensa sensacionalista; factores éstos que suelen ser contrarrestados con “estrategias de atracción solidarias” de la población de otros destinos hacia las zonas afectadas. En segundo término, el manejo de la situación de riesgo en distintos momentos, lo que obligatoriamente exige el trabajo consensuado de los distintos actores de la actividad turística, tanto en el sector público como el privado, genera la necesidad de un nuevo modelo de gestión y gobernanza del destino. El mercadeo mediante el trabajo en conjunto de las comunidades y las pymes brinda, en este sentido, una oportunidad de resurgimiento del destino con un nuevo enfoque más orientado hacia lo social, lo comunitario y la sostenibilidad integral.
- Pero la provincia de Manabí presenta un evidente estancamiento de la gestión pública turística con posterioridad al terremoto, dado que no se detectan avances significativos en una necesaria y urgente planificación estratégica que, por un lado, impulse y determine las funciones y cometidos de todos los agentes turísticos y paraturísticos involucrados y, por otro lado, implemente planes específicos de mejora de infraestructuras básicas y de soporte de la actividad turística tales como saneamiento de aguas litorales y sistemas de depuración de aguas residuales urbanas, instalaciones de electricidad y abastecimiento de agua, equipamiento sanitario y de emergencias, etc., así como su efectiva coordinación y sinergias con el Gobierno Provincial de Manabí y otras instancias superiores a nivel nacional como el Ministerio de Turismo. En este proceso es fundamental la implicación de las entidades financieras privadas y los organismos públicos de fomento, teniendo en cuenta las importantes inversiones que hay que realizar, pero esto tropieza, a su vez, con una falta de creatividad y de diseño funcional de productos turísticos que hemos notado en los emprendimientos turísticos locales, así como la inexistencia de ofertas que estén en sintonía, sobre todo, con la demanda internacional, ciertamente insignificante, que es muy sensible con el estado de deterioro de los recursos

naturales y territoriales de la zona y la mala calidad en los servicios turísticos por falta de acciones de profesionalización y formación específicas.

- Para la reconstrucción de los destinos turísticos de Manabí hemos de considerar, asimismo, la pérdida de alrededor de 7.000 plazas de alojamiento, lo que obligatoriamente dificulta la permanencia del visitante. Esto representa un gran reto para las autoridades competentes en materia de turismo, siendo necesaria por ello la implementación de estrategias de financiamiento para el sector privado y alianzas estratégicas entre agentes, destinos locales y ofertas para la generación de productos combinados y completos que solventen las necesidades primordiales del visitante. En este punto, del diagnóstico realizado se manifiesta que el tejido empresarial turístico está muy atomizado y fragmentado, presenta escasa madurez, trabaja de manera aislada funcionalmente y se echa en falta la existencia de clusters, agrupaciones empresariales y estrategias conjuntas de receptivo que puedan afrontar la captación de la demanda mediante estrategias eficientes de promoción y comercialización, sobre todo, de cara al turismo internacional. Es notable, en cambio, el posicionamiento del destino de cara a la atracción del turista interno, ya que en pocos meses la provincia se logró situar en segundo lugar de visitas, todo esto de la mano de estrategias gubernamentales y locales. Pero es necesaria aún la mejora profunda de servicios básicos eficientes que promuevan la pernoctación en los destinos, lo que conlleva nuevamente al fortalecimiento del sector del alojamiento y la oferta de servicios y actividades complementarias de ocio y tiempo libre que alarguen la estancia, explorando productos para segmentos específicos con cierta potencialidad de demanda como el turismo familiar con niños y el turismo senior y el turismo interior y de proximidad.
- La respuesta mediante estrategias de marketing inmediatas en el destino ha sido limitada, pues solamente se han organizado dos viajes de familiarización en las zonas afectadas y algunos eventos culturales, musicales y deportivos que, si bien movilizaron una gran cantidad de turistas, lo cierto es que no fueron cuantificados en cifras por ninguna entidad pública o privada ni encuestados para poder obtener conocimiento del perfil de esta demanda y su posible fidelización en el destino. La reactivación económica en las zonas ha tenido su impacto, pero éste es difícil de cuantificar debido a la falta de información fiable en los destinos, con lo que ello

supone de dificultad para orientar y planificar acciones de desarrollo de cara al futuro. En este sentido, se necesita de manera urgente la creación de sistemas estadísticos que aporten datos útiles para la investigación y mejoramiento de esta actividad de tanta trascendencia económica y social, implicando a los centros universitarios y de investigación de la provincia como agentes de conocimiento que pueden orientar la planificación estratégica que se necesita.

- Este es el primer estudio exhaustivo que se realiza en los destinos turísticos más afectados de Ecuador tras el terremoto de abril de 2016 sobre las motivaciones, percepciones y actitudes de la demanda turística post catástrofe, que también vincula el comportamiento de los visitantes con el nivel de resiliencia tanto de las organizaciones privadas como de los destinos en su conjunto a la hora de superar la crisis que se evalúa expresamente en función de las percepciones de los mismos turistas que han decidido visitar la zona
- Los resultados obtenidos ayudaron significativamente a comprender la dinámica turística existente en destinos costeros afectados por catástrofes socio-naturales y en proceso de resiliencia adaptativa. En particular, este estudio también puede contribuir al examen y evaluación de acciones reactivas en organizaciones privadas del sector turístico ante estas crisis en destinos como estos, donde las entidades públicas no han podido emprender una estrategia planificada de resiliencia. Esto no se refiere solo a la reconstrucción a nivel de infraestructura y equipamiento para sustentar la actividad turística sino también en la configuración de una estructura de gobernanza pública del turismo. Este último debe tener en cuenta, entre otras medidas, el fomento de la colaboración interempresarial para la reconstrucción del destino, tratando de generar una estructura de capital social actualmente debilitada. En este sentido, cabe destacar cómo numerosos estudios turísticos (Dai et al. 2015; TT Kim et al. 2013; Nieves, Quintana y Osorio 2014) han demostrado la importancia de construir este capital social a nivel comunitario, individual, corporativo y niveles público-privados a lo largo del ciclo de vida del desastre y en cada una de sus etapas de preparación, respuesta inmediata, recuperación y mitigación, además de generar lo que se ha denominado una “estructura organizacional de resiliencia” (Orchiston, Prayag y Brown 2016; Chowdhury et al.2018).



- La evolución favorable de los destinos turísticos después de un desastre y la capacidad de potenciar las habilidades logradas por los actores locales para resistir y reaccionar ante la adversidad depende del carácter proactivo y la eficacia de los gobiernos locales y regionales. Se ha observado en este estudio cómo un segmento emergente de gran interés para los destinos de la región costera del Ecuador, el de los “turistas culturales”, quienes han valorado negativamente la situación de las infraestructuras y equipamientos comunitarios básicos que ayudan, a su vez, al turista. sistemas de apoyo a la actividad. Las acciones públicas no han acompañado a las iniciativas del sector privado que parecen haber reconstruido y mejorado su oferta en algunos casos, como en los apartados hoteleros; estos han sido bien valorados por estos "nuevos turistas". Si se hubiera desarrollado una acción de acompañamiento de las administraciones públicas con el sector turístico privado y los agentes locales, se habría logrado una mayor resiliencia del sector y una mejor adaptación a las tendencias cambiantes en la demanda de un mayor espectro de segmentos (Rodríguez-Toubes, D., Brea, JAF y Torre, JA 2014).
- Las catástrofes socio-naturales deben ser consideradas como una oportunidad de cambio y mejora en los destinos turísticos afectados siempre que las tendencias de los diferentes segmentos de demanda y su potencial estén suficientemente identificadas para fortalecer la sostenibilidad del sector turístico en función del territorio y el patrimonio. atributos que el destino puede ofrecer o poner en valor turístico.
- Sin embargo, este estudio no está exento de ciertas limitaciones que obligan a realizar futuras investigaciones sobre la demanda turística y la resiliencia de los destinos turísticos emergentes como Ecuador y otros países de América Latina, pues a pesar del tamaño según el tamaño de muestra y las técnicas estadísticas comprobadas, los resultados no se puede generalizar a todas las regiones afectadas por el terremoto de 2016 y menos en las zonas rurales interiores con diferentes características territoriales y mayor demanda turística. Por otro lado, no contamos con información estadística confiable sobre la demanda turística de la etapa previa al desastre, lo que no nos ha permitido hacer una comparación exhaustiva con la situación posdesastre más allá de algunas aproximaciones aunque la encuesta realizada sí sirvió para identificar a los turistas que habían visitado el destino antes

del terremoto de 2016; gracias a esto hemos podido obtener alguna información al respecto.

- Por otro lado, frente a la necesaria reorientación y fortalecimiento de la promoción turística en el exterior en estos destinos afectados por desastres socio-naturales, es necesario profundizar los estudios empíricos para diagnosticar la demanda turística, en especial de los segmentos extranjeros, sus cambios de comportamiento posteriormente a la crisis, a través de técnicas prospectivas. La baja significancia estadística de los turistas extranjeros encuestados y su procedencia se concentraron en dos países principales (Colombia y Perú), así como la ausencia de estudios exhaustivos en otras regiones similares del país, no permiten obtener resultados relevantes y lecciones suficientes. aprendió a abordar el reclutamiento de estos turistas extranjeros.
- La valoración media obtenida por los agentes locales y emprendedores turísticos en cuanto al nivel de recuperación y oferta turística del destino ha sido ciertamente decepcionante (5,95 puntos sobre 10) e invita a reflexionar sobre los organismos de gestión pública sobre todo si consideramos que han pasado tres años. por desde la tragedia. Se realizaron considerables inversiones públicas en la zona y se estimaron ineficaces e ineficientes, al menos desde la perspectiva de la oferta turística. Esta percepción estuvo determinada en gran parte por la palpable desconexión entre los actores públicos y privados del destino y un bajo nivel de cooperación entre ellos. Indicativos de esta situación son los altos porcentajes de desconocimiento sobre los planes de desarrollo local (un 73,71% de las respuestas), por parte de los emprendedores y agentes locales afectados que apenas se involucraron en el proceso de planificación desde la fase inicial de diseño, aprobación y puesta en marcha de la mismo (el 88,27% de los encuestados lo expresó de esa forma). Los emprendedores y agentes turísticos locales no se han sentido respaldados por autoridades públicas particularmente en el sector de incentivos, ayudas económicas o créditos a bajo interés para restablecer la actividad empresarial, microempresas en su mayoría. La mayoría de ellos tuvo que depender de sus recursos para recuperar su capacidad operativa.
- Por otro lado, la promoción de destinos turísticos y la generación de atractivas

ofertas culturales (eventos folclóricos y musicales, ferias gastronómicas, etc.) tienen el mejor valor de calificación en la gestión del turismo realizada por las Administraciones Públicas. De hecho, estas acciones han servido para generar la recuperación a corto plazo del flujo de visitantes nacionales y cercanos. Y en definitiva la falta de participación, la planificación consensuada y la ausencia de una OGD activa en el territorio capaz de coordinar las acciones de manera coherente ha sido un obstáculo notable para la consecución de una mejora significativa en el posicionamiento turístico de la costa norte de Manabí y el establecimiento de bases sólidas de sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

- Otro aspecto relevante del estudio fue la calificación que los empresarios locales otorgaron al impacto de la actividad turística en sus territorios. A pesar de encontrarse en una zona de alto potencial turístico y de desarrollo relativamente rápido e importante, los agentes y empresarios locales, aunque consideraron a los turistas como instrumentos capaces de disminuir o frenar la migración de la población local hacia otras áreas del país o al exterior, les una calificación muy baja (solo 2, 7 puntos en promedio). La falta de asistencia e incentivos a la industria turística y otros factores inflacionarios como los altos precios de los terrenos y locales para la ubicación de las actividades así como los bienes y servicios necesarios para su desarrollo parecen ser la base explicativa del problema.
- En conclusión, todas las variables estudiadas en este trabajo apuntan a la falta de una planificación turística previa y de un consenso bien fundamentado sobre un modelo territorial con la participación e implicación de los agentes locales afectados. Es en este punto donde nos damos cuenta de la necesidad de promover espacios de diálogo y consenso que permitan la captación y gestión eficiente de los recursos y bienes materiales disponibles para la recuperación del destino; teniendo en cuenta cada uno de los componentes del sistema turístico local y cada una de sus necesidades y circunstancias.
- Por un lado, como lo presentan varios autores, la tragedia que sufre un desastre socio-natural puede convertirse en una nueva oportunidad para el desarrollo de un proceso de recalificación del sector turístico y superación de errores del pasado. . Pero en el caso de la provincia de Manabí, no ha habido una gestión eficiente del

plan, lo que resultó en una crisis aún más agravada y amplificada en comparación con su crisis inicial. Por otro lado, el impacto del desastre socio-natural que estudiamos en la costa norte de Manabí, fue menos homogéneo a nivel territorial porque algunas áreas se vieron más afectadas que otras y algunas se están recuperando a diferentes velocidades. Algunos incluso se han beneficiado en el corto plazo, por la llegada de visitantes que salen de las zonas más afectadas. Estas circunstancias deben ser consideradas en el proceso de planificación adoptado en cada una de estas áreas, mediante la recopilación de casos de mejores prácticas, teniendo una gestión y planificación de crisis en entornos subregionales con cierto nivel de descentralización como se afirma y se destaca en otros casos de estudio.

- También se ha visto muchos proyectos de investigación sobre estrategias de recuperación turística después de catástrofes socio-naturales pero en su mayoría, fueron estudios con limitaciones basados en metodologías cualitativas o estudios cuantitativos algo tradicionales; fueron casos de estudio con experiencias intransferibles, basados en modelos teórico-conceptuales, o basados en literatura revisada. Pero muy pocas veces se consideran los comportamientos, actitudes, percepciones y opiniones de los emprendedores y agentes turísticos locales sobre el proceso de recuperación, a pesar de la importancia que tiene, como se ve en este trabajo, en la implicación de entregar información de transferencia positiva para asegurar una efectiva resiliencia del destino para superar la crisis.
- Las limitaciones metodológicas señaladas en muchos estudios se deben en parte a la hipótesis inicial en mente, que ha considerado la actividad turística como lineal, homogénea y estática, lo cual está lejos de ser cierto y permite una caracterización incompleta del turismo. En consecuencia, sería mejor comprender las respuestas, actitudes, opiniones y puntuaciones de los visitantes y agentes turísticos locales de manera sistemática, heterogénea y dinámica, así como considerar que los estudios empíricos contribuyen a estrategias que pueden no ser apropiado para otros casos. En general, con este estudio, hemos entendido que la evaluación de la eficiencia de las estrategias de recuperación puestas en marcha es fundamental. Pero esto rara vez se realiza porque es un proceso largo y costoso, razón por la cual nuestro estudio aún no se ha realizado.

- Para superar los déficits en el proceso de recuperación, que se han observado específicamente en el estudio de caso de la provincia de Manabí, el diseño y aplicación de modelos de simulación de escenarios en la evolución de los sistemas turísticos posdesastre y en el proceso de recuperación turística, sería muy útil ya que nos permitiría determinar resultados predecibles, estrategias y pautas de actuación recomendadas. De hecho, varios estudios se han logrado con éxito teniendo en cuenta las valoraciones, opiniones y comportamientos de los agentes turísticos locales, visitantes e instituciones públicas. Hubiera sido deseable en nuestro estudio de caso, haber establecido mejores acciones preventivas y proactivas y estrategias de recuperación post desastre más óptimo y factible. En este contexto, es fundamental determinar la relación entre la percepción del impacto en la actividad turística y la capacidad de resiliencia y adaptación de los agentes comunitarios involucrados y no solo la política gubernamental a la hora de responder a escenarios de crisis futuros, desarrollando capacidades paralelas de largo plazo a través de el empoderamiento de la comunidad turística local.
- En conjunto con la percepción de los emprendedores locales se propone una adaptación del modelo de las 4 R (Wilks y Moore, 2003; De Sausmarez, 2004; Pennington et al., 2010). Mediante el cual se plantean acciones concretas para la recuperación de la actividad turística, adaptando las acciones específicas a las instituciones locales, para que estas contribuyan a una adecuada planificación, gestión de los desastres socio naturales y gobernanza territorial. También se propone la generación de estructuras actualmente inexistentes y elaboración de políticas que fortalezcan la integridad de la actividad turística en la región.