

Ensayo

El 11 de septiembre y la teoría de la percepción del riesgo

Maximiliano Korstanjeⁱⁱ
Universidad de Palermo (Argentina)

Resumen: El turismo como actividad y como institución social se encuentra asociado a un sinnúmero de variables y a problemas que pueden afectar su desarrollo. Si bien los atentados terroristas han estado presentes como forma política de reivindicación tomando como rehenes a turistas extranjeros, la bibliografía especializada no dubita en señalar al ataque del 11 de Septiembre de 2001 en Nueva York como punto de quiebre en lo que respecta a la percepción del riesgo aplicado a los viajes. La aceptación que hoy goza esta teoría, en el mundo anglosajón, nos lleva a un abordaje de tipo crítico que intentará enfatizar en los puntos fuertes y débiles que plantea. El futuro de la teoría de la percepción del riesgo aplicada a destinos turísticos mantiene un campo de investigación novedoso en habla hispana. En un momento de cambio de milenio que se caracteriza por una proliferación de sentimientos de angustia y riesgos (Beck, 2006) (Luhmann, 2006), es de capital importancia continuar los abordajes empíricos en la materia. En ese contexto, el presente ensayo ha intentado, por un lado, sintetizar los estudios principales en la materia aportando un matiz crítico en aquellos aspectos que aún no han sido correctamente definidos.

Palabras clave: Riesgo; Percepción; 11 de Septiembre; Destino Turístico

Abstract: The variables that converge in tourism as a mass-activity and social institution are manifold as well as those problems which jeopardize its well-functioning. Even though, terrorist attacks have been presence in the past as a way to vindicate certain politic protagonism, it was no before than 11 September where scholars considered the risk perception as a prolific theory capable to explain the turbulent time we are now living. The future of this wave seems to be uncertain for Spanish native speakers. In a moment characterized by a crucial shift because of the advent of a new millennium, there is a proliferation not only of risks but also of anguishes and fears. Under such a context the present piece has focused on a synthesis of the main contributions of risk perception theory applied on travels at the same time it does not loose the sight on the troublesome aspects this theoretical perspective is unable to resolve.

Keywords: Risk; Perception; Fear; September 11; Tourist Destination

ⁱⁱ • Docente en la Universidad de Palermo. E-mail: mkorst@palermo.edu.

Introducción

El miedo es uno de los cinco sentimientos humanos básicos y se lo puede definir como un estímulo o señal ante determinado riesgo hecho por el cual el individuo emprende un “ataque” o una “retirada”. En ocasiones la ansiedad juega un rol decisivo en la configuración de temores irrealistas cuyo objeto se torna difuso (Strongman, 1998: 114). De esta manera, si bien las vacaciones, los viajes a familiares o de negocios se corresponden con fenómenos de tipo masivos, existen personas que perciben al viaje turístico como riesgoso o amenazante. Ello se ha visto agravado luego que las grandes cadenas mediáticas exhibieran el atentado del 11 de Septiembre como un punto quiebre en lo que respecta a la seguridad tanto dentro como fuera de los límites nacionales (Sontag, 2002). En este contexto, surgen preguntas que han comenzado a diagramar el presente texto: ¿cuál es el significado del riesgo?, ¿cuál su rol en la configuración del miedo?, y ¿cuáles son los alcances y limitaciones de las teorías sobre la percepción del riesgo que se observan en los estudios empíricos en la actualidad?

Para R. Schluter, es necesario considerar la posibilidad que el Turismo sea un fenómeno retráctil. Es decir, que se contraiga ante eventos y situaciones que impliquen cierto peligro para los viajeros como ser atentados, robos, asesinatos, crímenes u actos de otra naturaleza. Según nuestra autora, el protagonismo actual de la actividad puede verse condicionado por variables que el propio mercado no puede controlar. El consumo, y sobre todo el turístico, es un “acto voluntario” sensible por demás a la publicidad negativa de los destinos (peligros). La idea de hacer del viaje un momento memorable y positivo como recuerdo es el factor principal por el cual una persona elige (generalmente) un destino seguro (Schluter, 2008: 147-150).

Wang et al, consideran al riesgo como toda posibilidad que el turista pueda sufrir algún daño físico sobre uno o sobre la propiedad durante el viaje (Wang et al, 2010). El concepto de riesgo y su aplicación a los fenómenos sociales parece no

ser nuevo aun cuando si lo sea su adopción por parte de la disciplina turística. Siguiendo a S. Donilcar de la Universidad de Wollongong en Australia, existe un paralelo entre el riesgo y el temor en el proceso de compra cuando el producto se torna intangible. En este sentido, el autor clasifica diferentes tipos de riesgo en el proceso de elaboración del producto turístico: a) riesgo financiero, b) riesgo social, c) riesgo psicológico, d) riesgo corporal o físico, e) riesgo funcional, f) riesgo en demoras, g) riesgo situacional, h) riesgo turístico real o percibido y i) terrorismo (Donilcar, 2005a).

Sin lugar a dudas, el terrorismo (si le podemos dar ese nombre) es uno de los tópicos que preocupan a gran parte de los expertos y que puede amenazar el desarrollo de la actividad. La teoría de la percepción del riesgo, en los últimos años, ha sido ampliamente estudiada por varios investigadores; aun cuando su incorporación a la disciplina turística es algo reciente. El siguiente trabajo versa sobre un análisis crítico de las diferentes adaptaciones e investigaciones que focalizaron en la teoría de la percepción del riesgo en los últimos 10 años en el campo del turismo y la hotelería. Evidentemente por una cuestión de espacio no se puede incluir a todas, no obstante se ha decidido introducir las más representativas publicadas hasta el momento. Los trabajos han sido seleccionados en forma heterogénea en cuanto a la muestra que trabajan, los riesgos asociados al 11 de Septiembre y a los “ataques terroristas” o tragedias similares, y los destinos o las nacionalidades de los viajeros involucrados.

Se ha intentado utilizar casos de los cinco continentes aun cuando no se han podido rastrear pocos estudios similares aplicados al tema en África. En las secciones primera y segunda se presenta preliminarmente los alcances generales de la teoría mientras se analizan de raíz los trabajos que vinculan al terrorismo con el turismo mientras que en la tercera se enfatiza en aquellos casos asociados a desastres de gran magnitud y su repercusión en los destinos turísticos. En la cuarta parte del trabajo se examina la rela-

ción existente entre los atentados del 11 de Septiembre y las secuelas psicológicas en los residentes de Nueva York. Para una mayor comprensión se introducen, en la quinta, las contribuciones y contribuciones de S. Plog al estudio de la personalidad aplicada a la percepción. Finalmente, la sección sexta menciona los puntos débiles que demuestra la teoría de la percepción del riesgo aplicada a los viajes y al turismo.

Turismo y Terrorismo: hacia una nueva conceptualización

El 11 de Septiembre no fue el único caso que ha marcado los atentados contra turistas extranjeros, cabe mencionar Bali, Egipto, Madrid, Londres entre otros. Pues, entonces ¿Por qué el turismo es objeto de atentados?. La explicación no se encontraría en las raíces religiosas. Grosspietsch sugiere que los cambios que trae aparejado el turismo traen consigo algunos efectos no deseados, como la pérdida de lazos familiares, el abuso y consumo de drogas, el crimen, la explotación infantil y la prostitución entre otros. En ocasiones estos cambios pueden amenazar ciertos valores culturales y religiosos aunque no queda claro si es por ese motivo que el turismo se presenta como un objetivo para grupos reaccionarios. En efecto, para comprender el turismo y su adaptación en las sociedades receptoras se debe seguir el modelo de la “burbuja” y la exclusión de la población residente. Una combinación de efectos económico-sociales negativos como ser la presencia de multinacionales extranjeras que ofrezcan bajos salarios, en combinación a la expropiación territorial, el uso y consumo de sustancias no permitidas por los valores culturales de la sociedad que los recibe como así también niveles altos de frustración moral, pueden llevar a considerar al turismo como un arma de dominación de las potencias occidentales y explicar el caso de Egipto; pero sin embargo no existe evidencia que pruebe que las mismas variables puedan considerarse en el caso de Bali. Para Grosspietsch es el turismo el primer atentado terrorista contra las poblaciones marginales y no el terrorismo el que afecta al turismo (Grosspietsch,

2005).

J. Essner analiza el caso de Egipto considerando una hipótesis contraria a Grosspietsch; los terroristas eligen centros turísticos de gran concurrencia por la atracción que ello genera de puertas al mundo occidental. La tesis central del autor es que el terrorismo no va -en realidad- orientado a los destinos turísticos, sino a la nacionalidad de las víctimas. En este sentido, los grupos fundamentalistas no eligen los destinos turísticos en sí mismos, sino aquellos a los que concurren americanos, europeos cuyas naciones se encuentran políticamente enemistados con la suya. Obviamente, la posibilidad de que los países con escasos recursos como Kenia sufran un revés mayor en su economía producto del “terrorismo” en comparación con Estados Unidos parece evidente pero a la vez polémica. En primer lugar debido a que el autor no clarifica si se está refiriendo a la demanda internacional del país o a la demanda interna. Segundo, los indicadores -de revisión histórica- que presenta para medir ese impacto son espurios; mediante la construcción de un modelo que clasifica en a) terrorismo de baja, media y alta densidad, el autor supone una correlación entre los atentados, la atención recibida y el daño potencial a la economía local (Essner, 2003).

Para Bennet y Bray, los atentados (en Egipto) han buscado indudablemente perjudicar la economía precisamente porque se sabe de la elasticidad del turismo para buscar otros destinos. En efecto, cuando un destino es percibido por la opinión pública internacional como peligroso, otros emergentes se reubican en la mente de los consumidores. Por lo tanto, además del ataque a la forma de vida occidental y a los códigos visuales y éticos que promueve el turismo, existe un componente que busca dañar económicamente al país anfitrión (Bennet y Bray, s/f).

En concordancia con Essner, un completo abordaje de A. Paraskevas y Arendell (2007) confirman que los “atentados terroristas” no sólo afectan seriamente a la industria turística, sino también contraen la capacidad de su mercado arruinando las economías de los países receptores. Por ese motivo, es necesario que el

Management se preocupe de articular una estrategia anti-terrorista que lleve como objetivo la revitalización, minimizando las consecuencias negativas. La nacionalidad del turista en el destino es representada por la misma pertenencia a un Estado el cual se considera enemigo del grupo insurgente. En este contexto, las disputas de tipo político entre los Estados y ciertos grupos minoritarios escogen a los turistas por su indefinición y por su alto impacto emocional sobre la opinión pública mundial. En este sentido, cabe preguntarse ¿cómo afecta el riesgo en la toma de decisiones?

Teoría de la percepción del riesgo

La raíz etimológica de la palabra riesgo deriva del latín *ressecum* que significa lo que corta. Una revisión historiográfica demuestra que la humanidad ha estado siempre sujeta a amenazas externas (Briones-Gamboa, 2007). En la antigüedad clásica filósofos como Aristóteles o Cicerón se referían al miedo, sobre todo al miedo a las consecuencias de la guerra. El riesgo nace como construcción social en la Edad Media para expresar los criterios por los cuales se valoriza un flete o una expedición en tierra desconocida. El riesgo, en esta fase se asocia principalmente al traslado comercial y a la utilidad marginal de la expedición (Giddens, 2000). Entre los siglos XIX y XX, el existencialismo (por lo pronto) acuña un nuevo concepto hasta ese entonces ignorado, la angustia. En el fondo, riesgo, miedo y angustia han sido creaciones semánticas ancladas en el lenguaje cuyo fin último se orientaba a la simbolización y posterior intelectualización de los peligros provenientes del medio.

La proximidad del riesgo con respecto al sujeto determina la percepción de una amenaza y la posterior reacción la cual puede ser de enfrentamiento o huida. A diferencia del miedo el cual permite articular mecanismos de huida ante determinada amenaza, el terror se opone a ellas paralizando al sujeto. “Estas medidas de impedimento” (rituales) buscan destruir el suspenso y el peligro actuando de una manera imaginaria o simbólica cuya función es manipular la amenaza en un dato

manejable y esperable; por ejemplo los amuletos de la suerte. Sin embargo, aún luego de orquestados estos mecanismos regulatorios el miedo puede resultar acechante. En otros casos, la huida puede ser sustituida por una intención imaginariamente construida sobre un potencial peligro. En resumen, si el riesgo habla de una amenaza real o potencial, el miedo es su elaboración simbólico-emocional. Cuando esta elaboración se hace extrema (terror) el individuo pierde su defensa implicando su propio aniquilamiento. En la mayoría de los casos riesgo y miedo van unidos de la mano como ha demostrado la psicología experimental, aunque sólo a veces éstos se transforman en terror (Sauri, 1986: 21).

La percepción sobre el riesgo parece ser un tema que ha atraído a varios investigadores que intentan aclarar los efectos y consecuencias sobre el discurso demonificado que hacen los grupos “fundamentalistas” sobre consumo turístico. En parte, los riesgos son consecuencia de la ansiedad que genera la incertidumbre frente a la toma de una decisión específica. Como bien sugieren Touzet et al un riesgo debe comprenderse como el producto entre la magnitud de un daño que puede derivar de un evento y de la probabilidad de que ese hecho ocurra; en este punto la percepción del riesgo se desdobra en dos componentes diferenciados: la evaluación racional del sujeto llevada a cabo con técnicas específicas y la evaluación subjetiva construida por emociones internas y sugerencias externas (Touzet et al, 2000). La intuición y el afecto juegan un rol primordial en la toma de decisiones en momentos de incertidumbre o riesgo. En este sentido, los procesos mentales pueden ser estudiados desde dos paradigmas, a) asumiendo la racionalidad riesgo beneficio del sujeto o b) considerando la intuición y las emociones como atajos mentales que llevan a una decisión segura de forma automática, rápida y fácil (Bohm y Brun, 2008).

Con respecto a la función que tienen las emociones en el proceso de toma de decisión, Zeelenberg et al han sugerido que su rol depende en gran medida del objetivo que se deba cumplir. La motivación humana prioriza ciertos aspectos y

desestima otros en la concreción de los objetivos que persigue. Ante determinados eventos, surgen sentimientos que a veces no son del todo claros. En ocasiones, el miedo se contrapone a la esperanza, o el amor al odio, por lo que según la opinión de nuestro especialista, el sentimiento más fuerte tiene como función ordenar la mente Huacana y evitar la fragmentación. Los sentimientos y emociones parecen (según esta postura) unidos a las diferentes metas que se propone el sujeto. Así, el miedo se vincula con el escape o la huida mientras el enojo hace lo propio con la agresión (Zeelenberg, 2008). Por otro lado, es de notar que cada grupo funda en sí mismo valores algunos de ellos sagrados y otros seculares.

Según los investigadores Hanselmann y Tanner de la Universidad de Zurich, los valores sagrados tienen como función facilitar la toma de decisiones por cuanto deshabilita las angustias internas del sujeto. En este contexto, los problemas en la toma de decisiones con respecto a los valores sagrados dan origen a sentimientos negativos. Un valor sagrado debe ser comprendido como un aspecto irrenunciable e innegociable en la vida emocional del sujeto; aquello que contradice en algún punto el valor sagrado es un taboo. Básicamente, cuando la decisión está sujeta a dos valores sagrados antagónicos (tragic trade-off), el ego experimentará emociones asociadas a la angustia y la pesadumbre mientras que cuando la decisión involucra sólo un valor sagrado, la gente percibe la tarea como negativa (Taboo trade-off) pero de mayor facilidad en su resolución (Hanselmann y Tanner, 2008). Uno de los problemas que posee este experimento no es la escasa representatividad muestrario ya que fue compuesto por 130 personas, sino que son estudiantes de la Universidad de Zurich; además de la descompensación a favor del género femenino con 90 participantes contra 40 masculinos. En consecuencia, la homogeneidad de la construcción asociada a una incongruencia en cuanto la composición de la muestra pone en duda los resultados obtenidos.

Si bien cabe aclarar que la teoría de la percepción del riesgo o "Risk perception Theory" lleva un desarrollo de más de

cuarenta años en el campo de la psicología asociada al estudio en la toma de decisiones, en turismo se comenzó a utilizar en forma reciente luego de los atentados al WTC, Madrid, Londres, y Bali entre otros, hechos por el cual la imagen del destino turístico se han visto seriamente afectados (Weber, 1998; Donilcar, 2005a; 2005b; Domínguez, Burguette y Bernard, 2003; Kuto y Groves, 2004; ; Aziz, 1995; Castaño, 2005; Robson, 2008; Floyd y Pennington-Gray, 2004; Paraskevas y Arendell, 2007; McCartney, 2008; Sackett y Botterill, 2006; Essner, 2003; Araña y León, 2008; Bhattarai, Conway y Shrestha, 2005; Goldblatt y Hu, 2005; Tarlow, 2003; Bhattarai, Conway and Shrestha, 2005; Essner, 2003; Grosspietsch, 2005; Reichel, Fuchs and Urieli, 2007; Floyd, Gibson, Pennington-Gray and Thapa, 2003; Hall, 2003; Prideaux, 2005; Kozak, Crofts y Law, 2007; Yuan, 2005; Lee, 2008; Wong y Yeh, 2009; Reisinger y Mavondo, 2005).

S. Peattie, Clarke y Peattie llaman la atención sobre dos tipos de categorías que hacen a la investigación del riesgo, la seguridad (safety) y la integridad (security). La primera hace referencia a cualquier daño físico que puedan sufrir los turistas en accidentes o hechos imprevistos mientras la segunda se refiere a los potenciales peligros que enfrenta un visitante en un destino determinado como un asalto. Desde esta forma de encarar el problema, los turistas son potencialmente sensibles a los riesgos en el transporte, los ambientes desconocidos, los atentados o ataques con fines políticos y el desconocimiento de la lengua local entre otros. Entre estos aspectos, el riesgo se constituye como un elemento primordial en la actividad turística ya sea en forma atractiva o disuasiva (Peattie, Clarke y Peattie, 2005: 400).

Particularmente, una de las mayores críticas que se le hacen a los estudios de esta naturaleza es el desproporcionado interés que ponen los investigadores en anular o reducir al máximo la percepción del "riesgo" o del "miedo" en vez de comprenderla. Centrados en su mayoría en los efectos económicos negativos que conlleva el riesgo o proponiendo medidas alternativas para su reducción con algu-

nas fallas metodológicas, estos investigadores ponen mayor énfasis el fenómeno como una forma de mejorar el negocio. Para ello, los trabajos se centran en la evaluación de la imagen destino ya que ella ha sido un tema obligado de muchos investigadores en turismo de los últimos años. La palabra terrorismo y su significación parecen inextricablemente asociados a la mayoría de los estudios aplicados a la percepción del riesgo (McCartney, 2008).

El Riesgo a desastres y eventos catastróficos

En la literatura especializada existe una tendencia a asociar el riesgo con los desastres o estados de emergencias como ser un atentado o un desastre natural. Algunos investigadores sugieren que la sensibilidad de los viajeros a estos escenarios es mayor cuando se ve involucrado el placer y el descanso. De esta manera, Domínguez, Burguette y Bernard infieren que los viajes de placer presentan una sensibilidad mayor a los eventos catastróficos en comparación con aquellos llevados por negocios. Según su trabajo ello se debe a la gran dependencia que tiene la economía turística mexicana de los viajeros o turistas estadounidenses (Domínguez, Burguette y Bernard, 2003:336). Con un manejo de literatura suficiente sobre el tema, los autores preparan el estudio en base a las ciudades de Cancún, Puerto Vallarta, México, Monterrey, Puebla, y Los Cabos. La información por último es sometida a un índice estadístico P. Value (regresión múltiple binaria de 0 a 1) (Domínguez, Burguette y Bernard, 2003).

No obstante las conclusiones del trabajo parecen verse sesgadas por ciertas incongruencias metodológicas. En primer lugar, los autores no aclaran de qué manera han compuesto su muestra y los métodos de recolección de datos. Por información presentada, la variación en porcentaje de ocupación del destino negocios es del 2% con respecto al destino vacacional del 6%. Esta diferencia parece no ser sustancial para afirmar que el turismo vacacional posee mayor sensibilidad al vacacional. Asimismo, la variación con

respecto a la tarifa efectiva en el destino negocios es de \$-12 mientras que la variación en el destino vacacional es de \$-14. Por último, los autores argumentan arbitrariamente que destinos como México deben ser considerados de negocios mientras otros como puerto Vallarta de placer o vacacional. Esta división *ad-hoc* no sólo invalida y dificulta establecer relaciones fiables entre un segmento y otro, desde el momento que la ciudad de México concentra ambos tipos de segmentos, sino que también muestra serias dificultades para ser replicadas y repetidas en otros contextos. Por ese motivo, los autores deben admitir (de hecho lo hacen) que los datos no son tan claros como se esperaban.

Ahora bien, en 2006 se publicó otro trabajo de H. Sackett y D. Botterill en donde se reveló que de dos grupos de 39 (Estados Unidos) y 59 (en Reino Unido) respectivamente, que la percepción de riesgo aumenta con respecto a la lejanía y proximidad de un destino. Como se ha demostrado en otros estudios, un mayor porcentaje de americanos (72%) responden que el riesgo ha crecido luego del 11-09 en los británicos (42%); asimismo los americanos perciben de mayor riesgo los viajes internacionales (28%) que los británicos (12%). Por último, ambos grupos acuerdan con un 46% que sin importar la distancia geográfica con respecto a su destino turístico, un inminente ataque "terrorista" puede disuadirlos de realizar su viaje de vacaciones o placer (Sackett y Botterill, 2006). Aun cuando las conclusiones del estudio concuerdan con las observaciones de Domínguez, Burguette y Bernard (2003), se debe mencionar que existen fallas metodológicas en cuanto a que los autores no dan datos específicos de cómo se ha seleccionado la muestra: a) la cantidad de integrantes en una muestra y otra es desigual (n= 39-59), hecho que afecta notablemente los porcentajes de respuesta; b) no existe mayores detalles o justificación sobre los criterios usados por los investigadores para la selección de las mismas, y c) las muestras no parecen estadísticamente representativas.

Sobre los efectos específicos que las tragedias aéreas o los atentados provocan en la percepción de los turistas, un re-

cientemente estudio de J. Weber sobre una encuesta de 520 personas de 62 países diferentes demostró que existe un gran contraste entre el género, edad y país de origen de los participantes sobre el riesgo a volar luego de los eventos sucedidos el 11 de Septiembre. La muestra se llevó a cabo en dos momentos, uno antes del 11-09 (Mayo y Junio) y el otro después (Febrero y Marzo de 2002). Validando otros hallazgos, Weber sugiere que los hombres consultados con una educación superior tienen menos probabilidades de dejar de volar en comparación con aquellos que no tienen títulos universitarios mientras que los estadounidenses tienen más probabilidades de dejar de volar que los no americanos. En este sentido, el comportamiento de los consumidores en los vuelos parece no estar afectado por los programas sensacionalistas de la TV (Weber, s/f).

No obstante, la línea causal aquí se confunde. Otros estudios en la materia apuntan a que personas desarrolladas en medios rurales tienen menos probabilidades de verse afectados que aquellos residentes en áreas metropolitanas. Así lo demuestra el profesor Michael Yuan con su estudio sobre la percepción de sectores rurales canadienses y sus niveles de satisfacción al viajar a los Estados Unidos. La hipótesis del trabajo sugiere que estos viajeros no se han visto influenciados por los atentados al WTC en la medida de otros segmentos, lo cual a su vez parecería ahondar en la hipótesis que en contextos de urbanidad los impactos son mayores que en contextos de ruralidad; no obstante el autor asume que los niveles de satisfacción positiva se deben a los lazos familiares que unen a unos y a otros —ya que su motivo principal es la visita a familiares y amigos (Yuan, 2005).

Un atentado, además de ser un fenómeno que reclama cierta reivindicación política, implica un cambio radical en las rutinas, los hábitos y costumbres de las personas. Existe, en consecuencia, una evidente relación entre el territorio, la nacionalidad y la percepción del riesgo. En la próxima sección se examinarán las consecuencias del 11 de Septiembre en la población local de la ciudad de Nueva York. Un reciente artículo de Vastfjall,

Peters y Slovic (2008) demuestra que las experiencias catastróficas (como el Tsunami sucedido en 2004) predisponen a los grupos a estados de humor negativos en comparación a los grupos que no vivieron la experiencia. Rememorar la posibilidad (inducida) de un nuevo desastre provoca no sólo pensamientos negativos sino que acorta la perspectiva en la cual el sujeto se ubica con respecto al futuro. Los autores sugieren que los estados de ánimos se encuentran condicionados por las experiencias pasadas; en consecuencia un sujeto que vivió una experiencia negativa es proclive a imaginar más riesgos que otro el cual no tuvo la misma vivencia (Vastfjall, Peters y Slovic, 2008).

Los efectos posteriores al 11 de Septiembre en Nueva York

Una extensa investigación llevada a cabo sobre 348 hogares clasificó a los consultados según el riesgo percibido a la hora de elegir un destino turístico. En forma general, los tipos con mayor ponderación fueron la posibilidad de sufrir un accidente (3.5-2.95) y un atentado (3.45-2.61). Si bien se acuerda que el viaje es un factor de riesgo y la seguridad es un aspecto más que importante a la hora de vacacionar en el primer grupo (cluster 1), el segundo grupo (Cluster 2) la percepción del riesgo es notablemente menor. El grupo número 1 estuvo formado en su mayoría por jóvenes, mujeres y personas semi o desocupadas mientras el segundo se conformaba con personas de mayor edad, jubilados o empleados full-time. Dentro de estas consideraciones, Floyd y Pennington-Gray (2004) sugieren que la edad, la ocupación y el género son variables influyentes en la percepción de riesgo. Pero nuevamente, el trabajo muestra fallas epistemológicas serias que sesgan los resultados. En primer lugar, las dos muestras (clusters) son desproporcionadas ($n_1 = 134$ y $n_2 = 214$). Aun cuando los autores den detalles sobre su conformación etárea y generacional, el método de recolección de información parece poco fiable. En este caso la metodología de recolección de información ha sido el teléfono. Aun cuando existen recomendaciones positivas sobre esta modalidad, consi-

deramos que la profundidad de las emociones humanas merece un tratamiento personalizado en el lugar de observación. Por otro lado, los investigadores tampoco proveen la cantidad de personas que se han negado a participar de su experimento.

Inmediatamente luego del atentado al WTC Floyd, Gibson, Pennington-Gray y Thapa midieron la percepción de riesgo entre los habitantes de Nueva York encontrando las siguientes características: a) los ataques o episodios trágicos interrumpen enseguida el tráfico aéreo, b) los riesgos en viajes de negocios son menores en comparación a los viajes de placer, c) los viajes y el turismo decrecen por la pérdida de confianza en la seguridad, d) la experiencia pasada moldea y reconfigura la percepción del riesgo, e) los viajes internacionales poseen una mayor percepción de riesgo, f) los encuestados no manifestaban intenciones de viajar en los próximos 12 meses, g) existen diferencias sustanciales con respecto a como los consultados perciben el riesgo y h) la renta y el ingreso condicionan las respuestas, aquellos con mayor ingreso mostraban mayor intención de viajar que los de menores ingresos (Floyd, Gibson, Pennington-Gray y Thapa, 2003). Uno de los mayores problemas de esta investigación fue el método de acopio de información. En efecto, los autores dicen haber recolectado las respuestas por medio de llamadas telefónicas. Cabe aclarar, que si bien esta metodología puede ser válida para ciertos temas, parece algo inocente que se pueden bucear en la profundidad del temor (y la vergüenza que ello implica) por un medio tan impersonal.

Otra reciente investigación publicada por Wong y Yeh en 2009 enfatiza en que la percepción del riesgo es la variable que más influye en la elección del destino turístico y la duda. Luego de un desarrollo teórico acorde, los autores aplican en 504 participantes un cuestionario estructurado administrado inicialmente por estudiantes de turismo. La muestra está compuesta de 55.4% de mujeres y un 54.6% de hombres entre 21 y 30 años de edad. Del total muestrario, un 60.5% es soltero y posee títulos universitarios 60.7%. El estudio se lleva a cabo en el

Aeropuerto de Taiwan entre 8 de Diciembre y el 8 de Enero de 2006 (Wong y Yeh, 2009). Básicamente, los autores se concentran en explicar que a mayor conocimiento sobre un destino determinado, menor es la posibilidad de experimentar riesgo en la toma de decisiones. En este sentido y a pesar de los sugerentes descubrimientos, su desarrollo metodológico sugiere ciertas incongruencias. En primera instancia, los investigadores no dan ningún tipo de aclaración sobre las posibles influencias que pudieran tener en las respuestas el fin de año occidental como la Navidad en Taiwan. Por otro lado, no especifican la nacionalidad de los consultados como así tampoco los motivos éticos por los cuales se lleva a estudiantes a llevar a cabo un trabajo de campo que corresponde al mismo investigador. En este punto, los estudiantes manifiestan serios problemas a causa de su inexperiencia a la hora de administrar un cuestionario. Los resultados de la investigación, en consecuencia, sugieren la posibilidad de profundizar en la teoría del riesgo pero son presentados de manera general y universal cuando deberían estar circunscriptos a la elección muestraria de profesionales universitarios (taiwaneses o no) de entre 21 y 30 años. No se tienen certezas de que los mismos resultados puedan ser replicados en otros estratos como tampoco en otros aeropuertos. Por último, el lugar donde se lleva a cabo la investigación sesga notablemente las respuestas obtenidas. Si el entrevistado está a punto de partir o de llegar, su propensión a considerar el riesgo es diferente en comparación a si se encuentra dentro de su hogar o en el hotel y el tiempo disponible para llenar el formulario; de hecho eso explica que de 700 cuestionarios participaran 504; ¿Cuál ha sido el argumento de quienes no participaron?, pues no existe referencia en el texto en cuanto a ello.

Retornando al tema del terrorismo en particular, Aziz (1995) afirma que el capitalismo y el consumo parecen inscriptos en el turismo moderno occidental hecho por el cual los "atentados" como formas reaccionarias de protesta extrema hacia turistas se comprenderían desde una perspectiva simbólica como un ataque

hacia los atributos distintivos de occidente. El fundamentalismo religioso, que vaya paradoja no es oriundo de Medio Oriente sino del mismo puritanismo americano, parecería ser el factor principal o disparador del odio hacia el mundo de consumo occidental. Dentro de este contexto, los turistas se constituyen como un "bien" a ser protegidos de ataques externos. Cualquiera sea el caso, parece cierto que existen en los viajeros o turistas diferentes predisposiciones culturales y psicosociales a adentrarse en territorios amigables u hostiles. Mientras algunos turistas prefieren las situaciones de extremo peligro, otros las evitan. Incluso, el 11 de septiembre como hito atrajo turísticamente a miles de personas a los cráteres que dejaron los ataques en el lugar donde estaban emplazadas las dos torres. El punto aquí es que mientras ciertas personalidades se sienten atraídas por el riesgo, otras intentan repelerlo o se aferran a una serie de rituales cuya finalidad es reducir la angustia que ellos denotan. Esta cuestión ha sido estudiada por el psicólogo estadounidense Stanley Plog quien consideraba que la percepción de los peligros se encontraba estrictamente asociada a la estructura de la personalidad y a la relación de ego con su alter.

La Personalidad y el Riesgo

El modelo de Plog, por lo pronto, clasifica dicha predisposición en tres: alo-céntricos, mid-céntricos y psico-céntricos. Por medio de un continuum los tipos alo-céntricos buscan variedad y aventura, son seguros de sí mismos y no necesitan de viajes organizados; por el contrario, los psicocéntricos se mueven acorde a normas establecidas, son en ocasiones miedosos o nerviosos y necesitan de un viaje organizado.

En trabajos posteriores Plog (1991) enumera 28 características que son extraídas de tres rasgos dominantes en la personalidad, a) la limitación del territorio, b) la ansiedad y c) el sentido de la impotencia. A estas dimensiones les agrega la *energética/no energética* como categorías anexas (Plog, 1973) (Plog, 1991). En este contexto, se podría afirmar la siguiente hipótesis de trabajo, las perso-

nalidades psico-céntricas posee un mayor grado de sensibilidad y reclusión a los eventos negativos (riesgo) como atentados y/o similares en comparación a las personalidades de tipo alo-céntrico. Sin embargo, con respecto a estos trabajos Castaño (2005:84) sugiere irónicamente "*Stanley Plog, uno de los psicólogo del turismo cuya popularidad tal vez no se corresponda, creo, con el rigor científico que presentan algunos de sus trabajos*", da que pensar sobre los resultados de tales abordajes. Más específicamente, los resultados de Plog fueron seriamente cuestionados por los hallazgos de Hoxter y Lester por el cual los destinos caracterizados por tipos alo o psicocéntricos no se corresponden en nada con las tipologías psico-gráficas de ese tipo (Hoxter-Lee y Lester, 1988) (Castaño, 2005:89).

No obstante, los estudios de Plog permitieron el abordaje de serios trabajos que vinieron posteriormente en donde se articulan personalidad, ansiedad y riesgo. En este sentido, Reisinger y Mavondo han conducido un estudio realizado sobre 246 australianos y 336 extranjeros que sirvieron como muestra comparativa en la cual rastrean la relación de la ansiedad con el riesgo. Utilizando cuestionarios administrados y correlación econométrica, los autores encuentran interesantes conclusiones. Por un lado, el miedo al terrorismo potencia o se debilita dependiendo de la personalidad de los viajeros. Asimismo, los turistas extranjeros con un grado de motivación mayor con respecto al viaje experimentan menor ansiedad. Por último, es de mencionar que la elección de un destino como seguro o inseguro depende del grado de familiaridad del potencial viajero. Los extranjeros tienden a evaluar una cantidad de variables mayores que los locales a la hora de desplazarse (Reisinger y Mavondo, 2005). En gran proporción, ello se ve asociado al grado de incertidumbre que genera la contratación de cualquier servicio. El turismo en cuanto a bien intangible se encuentra subsumido en una gran carga emocional dividido en expectativa y frustración. Los aspectos o peligros que pueden anular o hacer fracasar las expectativas se responden con grados elevados de ansiedad. La contribución de Reisinger y Mavondo

radica en haber demostrado precisamente lo contrario. Cuando el sujeto pone una carga afectiva mayor menor riesgo percibe.

Crítica a la teoría de la percepción del riesgo

Si bien los investigadores parten de premisas cualitativas, en la mayoría de los procesos se terminan aplicando cuestionarios estandarizados en grandes cantidades de población. Esta metodología, a un tema que en nuestra opinión, es cualitativo pierde su capacidad explicativa. P. Slovic llama la atención sobre la necesidad de comenzar estudios cualitativos en la percepción del riesgo. Ella implica algo más que una compleja correlación estadístico-matemática. La profundidad de las percepciones humanas y su relación con las emociones merecen la pena ser analizadas desde otra perspectiva (Slovic, 1987: 285).

El sesgo de género, por ejemplo, es una de las principales limitaciones que encuentran las aplicaciones cuantitativas. Se sabe por estudios varios (recopilados por el profesor G. Kessler) que el género femenino tiende a expresar sus emociones con menos pudor que el masculino. Ello no necesariamente significa que los hombres perciban menos riesgos en comparación a las mujeres, sino que no se permiten expresarlas abiertamente porque afecta "su orgullo y masculinidad". Asimismo, las mujeres tienden a ser socializadas en un rol protector de "los familiares". En consecuencia, no será nada extraño que perciban con mayor agudeza los peligros que amenazan a familiares o amigos (Donilcar, 2005b) (Slovic, 1987) (Kessler, 2009).

Además de las limitaciones ya señaladas, entre los problemas (generales) que encuentra la teoría de la percepción del riesgo se encuentra su definición de riesgo en sí misma. El riesgo no debe ser confundido con la amenaza o el peligro. Pues ¿Cuál es la diferencia entre ambos?. El mismo tiene como característica principal su inevitable asociación a una realidad que se presenta abierta y que es contingente. En otros términos, el riesgo se encuentra sujeto a la posibilidad de ser evi-

tado y se constituye como resultante de una decisión previa por parte del sujeto con arreglo a una ganancia específica. Por el contrario, los peligros se presentan como externamente dados ajenos a la voluntad o decisión del sujeto (Luhmann, 2006: 152). Desde esta perspectiva, el brote de un virus pandémico, la caída de un avión, o un ataque terrorista se corresponden con la definición de una amenaza más que de un riesgo. Segundo, una gran cantidad de estos estudios son aplicados sobre los destinos exclusivamente desafectando otros procesos que hacen al viaje turístico, como la partida, o el desplazamiento en sí.

Los estudios examinados se encuentran sesgados por la misma tendencia ideológico-instrumental. La idea que el turismo debe convertirse en una herramienta útil para mejorar la calidad de vida de las personas ha estado enraizada en la Academia desde hace mucho tiempo, no obstante, pensar que "la mejora económica" o el "desarrollo" son variables unívocas en ese proceso parece una hipótesis difícil de comprobar. Esta tendencia lleva a "santificar" el propio espacio demonizando a aquellos pueblos o culturas cuyas características difieren con las nuestras (etnocentrismo). Considerar que una región es percibida como riesgosa por un colectivo particular, es implícitamente reconocer que las personas provenientes de esa zona son peligrosas a las propias costumbres y estilos de vida

Ello no significa que todos los abordajes en la materia sean inválidos o cuestionables. Existen trabajos que rescatan resultados que invitan a la reflexión sobre el vínculo entre la ansiedad, el perfil psicológico y la percepción de riesgo (Reisinger y Mavondo, 2005) o la línea de autoridad según el modelo de Hofstede en la percepción del riesgo (Kozak, Crofts, y Law, 2007) los cuales por un tema de espacio y tiempo no hemos tratado en el presente trabajo. El interés científico de la teoría, indudablemente, continuará despertando preguntas, hipótesis y cuestionamientos a una época plagada de incertidumbres, amenazas y angustia. Posiblemente, el campo de la percepción, lo visual y la fantasía se encuentren ligados. En este sentido, W. Feighey sugiere que

la experiencia turística es en su gran medida una experiencia visual. A diferencia de la vida medieval, en la actual la conducta humana está fuertemente condicionada por la tecnología visual, las imágenes sobre el mundo van y vienen sin necesidad que los televidentes se encuentren físicamente en el sitio donde se lleva a cabo el suceso observado; creando sentido y una cosmología específica en la opinión pública (Feighey, 2003).

Dentro de este contexto, afirman en una investigación recientemente publicada, Dickinson, Robbins y Fletcher, el viaje es una parte esencial del turismo y de la experiencia turística; según los investigadores la percepción de la gente no sólo que no puede ser sometida exclusivamente a un estudio econométrico sustentado metodológicamente por un cuestionario, sino que su naturaleza emocional y situacional exige otros métodos alternativos. Basados en las contribuciones de Moscovici (teoría de la representación social), Dickinson, Robbins y Fletcher sugieren que las actitudes hacia los viajes dentro de un destino turístico son asuntos complejos, ambiguos y difíciles de predecir. Por el contrario, las decisiones y percepciones están socialmente condicionadas por un imaginario social y deben ser cualitativamente estudiados (Dickinson, Robbins y Fletcher, 2009).

Conclusión

Como parte integral a posteriori de la experiencia, la percepción del riesgo se conforma no sólo de momentos consumados en el destino turístico, sino de eventos y/o estereotipos transmitidos por los medios masivos de comunicación aún sin que el consumidor haya tocado el destino turístico. Ahora bien, existe cierta creencia en suponer que los índices econométricos así como los cuestionarios cerrados son la mejor herramienta disponible para estudiar el riesgo y los miedos; por lo pronto, en los casos analizados existen incongruencias metodológicas con respecto a la composición muestraria, la forma en que se recogen los datos y los encargados de tal tarea como así también los condicionamientos ambientales no controlados en donde se llevan a cabo los experi-

mentos como salas de estar y aeropuertos. Por otro lado, la tradición empirista estadounidense demuestra cierta tendencia a acumular una gran cantidad de autores en los textos como signo de erudición, pero con una superficial y casi nula discusión crítica de tales textos.

Entre las contribuciones principales de la teoría se pueden destacar, a) la distinción del turista como proactivo en el proceso de toma de decisiones, b) evidencia la relación que existe entre la percepción de los riesgos y las nacionalidades de los turistas, c) enfatiza en las asimetrías de género con respecto al rol impuesto por la sociedad a mujeres y ancianos. Ellos perciben mayores riesgos que el resto de los turistas, d) establece a través de modelos econométricos una relación entre la personalidad psicológica y la asunción/aversión de riesgos, y e) considera la posibilidad de explorar el tema del riesgo asociado a los lazos familiares, ya que asume que éstos últimos ayudan a disminuir la percepción de peligros. Sin embargo, desde lo metodológico (aun cuando sus hallazgos sean interesantes) adolece de ciertas cuestiones.

Por un lado, la teoría de la percepción del riesgo no maneja una definición correcta del término. Como ya ha explicado N Luhmann el riesgo es una categoría social asignada a una decisión determinada basada en el principio de la contingencia. El riesgo no se constituye sino sólo a través de una ganancia previa que le da sustento a la decisión. El proceso de decisión, a su vez, está inserto en un mundo cada vez más complejo. Sin embargo, una de las características del riesgo es que permite ser evitado por quien es involucrado en la decisión. Siguiendo dicha definición, la caída de un avión, un atentado terrorista, un virus o una enfermedad no se deben considerar riesgos, sino peligros o amenazas. El sujeto no tiene ninguna posibilidad de evitar el final (Luhmann, 2006: 152). En segundo lugar, la mayoría de los escalas que se aplican en forma auto-administrada (a veces con poco contacto con el participante o entrevistado) son redactadas en forma etnocéntrica con frases tales como "*me siento inseguro en un lugar donde no hablan mi idioma*". Por lo demás, considerar un lugar como "peli-

groso” o “riesgoso” es crear un estereotipo que también se aplica a las personas oriundas de esas zonas. Si digo que Afganistán es un destino hostil o peligroso estoy implícitamente diciendo que los afganos reproducen también esos estereotipos.

En lo general, las muestras no son representativas o se encuentran desbalanceadas con respecto a las hipótesis que pretenden probar. Gran parte de los estudios del riesgo carecen de un abordaje cualitativo que permita la comprensión del fenómeno. Interesados en la detección de los factores que pueden atentar contra el “negocio turístico” en vez de buscar las relaciones científicas causales que le dan origen, los investigadores muestran cierta tendencia a enviar cuestionarios por Internet o por correo sin ningún tipo de interacción con el entrevistado que permita una relación dialéctica recursiva. A veces, incluso las respuestas son seriamente sesgadas debido a que el entrevistador aplica los cuestionarios (mayoritariamente intrusivos) en salas de preembargo o lugares de paso, hecho que no permite un involucramiento por parte del entrevistado. Por último, existen relaciones de subordinación entre entrevistadores y entrevistados ya que los abordajes se llevan a cabo en el plano universitarios entre profesores o alumnos.

El futuro de la teoría de la percepción del riesgo aplicada a destinos turísticos mantiene un campo de investigación novedoso en habla hispana. En un momento de cambio de milenio que se caracteriza por una proliferación de sentimientos de angustia y riesgos (Beck, 2006) (Luhmann, 2006), es de capital importancia continuar los abordajes empíricos en la materia. En ese contexto, el presente ensayo ha intentado, por un lado, sintetizar los estudios principales en la materia aportando un matiz crítico en aquellos aspectos que aún no han sido correctamente definidos. El viajar, como proceso ritual de doble dislocación identitaria, genera en las personas un profundo sentimiento de ansiedad o temor que se fundamenta tanto en las bases de las relaciones de producción como en las sociales. Viajar y hacer turismo no sólo habla de nosotros mismos sino de nuestra forma de

vincularnos con la otredad, o de comprender el binomio hogar/territorio extranjero.

Referencias

- Araña, J y C. León.
2008 “The Impact of terrorism on tourism demand”. *Annals of Tourism Research*, 35 (2): 299-315.
- Aziz, H.
1995 “Understanding attacks on tourists in Egypt”. *Tourist Management*, 16: 91-95.
- Beck, U.
2006 *La Sociedad del Riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona, Paidós.
- Bennett, M. y Bray, H.
(s/f) “The Impact of terrorism on tourism”. The Ecclesbourne School, Material disponible en www.ecclesbourne.derryshire.sch.uk.
- Bhattarai, K., Conway, D y N. Shrestha.
2005 “Tourism, terrorism and Turmoil in Nepal”. *Annals of Tourism Research*, 32 (3): 669-688.
- Bohm, G. y Brun, W.
2008 “Intuition and affect in risk perception and decision making”. *Judgment and Decision Making*. Vol. 3 (1): 1-4. Material disponible en <http://journal.sjdm.org/bb0/bb0.html>. Extraído el 20-01-09.
- Bretherton I.
1985 “Attachment Theory: retrospect and prospect”. *Child Development*, 50 (1): 1-22.
- Briones-Gamboa, F.
2007 “La Complejidad del Riesgo: breve análisis transversal”. *Revista de la Universidad Cristóbal Colón*, Num. 20, Año III, Tercera Época. Pp. 9-19. Material Disponible en <http://www.eumed.net/rev/rucc/index.htm>. Extraído el 02 de Agosto de 2009.
- Castaño, J. M.
2005 *Psicología Social de los Viajes y el Turismo*. Madrid: Thomson Ed.
- Dickinson, J; Robbins, D y Fletcher, J.
2009 “Representation of Transport: a rural destination analysis”. *Annals of Tourism Research*, 36 (1): 103-123.
- Donilcar, S.
2005a “Fear Segment in tourism”. *CD Proceedings of the 14 International*

- Research Conference of the Council for Australian University and Hospitality Education*. CAUTHE. 1-5 Febrero de 2005, Australia.
- 2005b "Fear Segment in tourism". *CD Proceedings of the 14 International Research Conference of the Council for Australian University and Hospitality Education*. CAUTHE. 1-5 Febrero de 2005, Australia.
- 2005c "Understanding barriers to leisure travel, tourists fears as marketing basis". *Journal of Vacation Marketing*, 11 (3): 197-208.
- Domínguez, P, Burguette, E y A. Bernard
2003 "Efectos del 11 de Septiembre en la hotelería Mexicana: reflexión sobre la mono-dependencia turística". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 12 (3-4): 335-348.
- Dupuy, J. M.
1999 *El Pánico*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Essner, J.
2003 "Terrorism's impact on Tourism: what the industry may learn from Egypt's struggle with al-Gama'a al-Islamiya". *Security and Development*. IPS 688.
- Fairbairn W.R.D.
1962 *Psychoanalytical of the Personality studies*. Buenos Aires: Ed. Hormé.
- Feighey, W.
2003 "Negative Image?: developing the visual in tourism research". *Current Issues in Tourism*, 6 (1): 76-85.
- Floyd, M. y L. Pennington-Gray
2004 "Profiling Risk: perception of tourist". *Annals of Tourism Research*, 31 (4): 1051-1054.
- Floyd, M. Gibson, H. Pennington-Gray, L y B. Thapa
2003 "The Effects of Risk Perception on Intention to Travel in the Aftermath of September 11, 2001". *Safety and Security in Tourism: relationships, Management and Marketing*, 15 (2).
- Giddens, A.
2000 *Un Mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid, Taurus.
- Goldblatt, J. y C. Hu.
2005 "Tourism, terrorism, and the new World for Event Leaders". *E-review of tourism Research*, 3 (6): 139-144.
- Grosspietsch, M.
2005 "Can tourism provoke terrorism?". *Working Paper Series*. Num. 3. Sustainable Development Through Tourism, University of Munster, Alemania. Material Disponible en www.sd-tourism.org.
- Hall, M.
2002 "Travel Safety, terrorism and the media the significance circle of the issue attention cycle". *Current Issues in Tourism*, 5 (5): 458-466.
- Hall, M.
2003 "Tourism Issues, agenda setting and the media". *E-review of tourism Research*, 1 (3): 42-45.
- Hanselmann, M y Tanner, C.
2008 "Taboos and conflicts in decision making: sacred values, decision difficulty and emotions". *Judgment and Decision Making*. Vol. 3 (1): 51-63. Material disponible <http://journal.sjdm.org/bb5/bb5.html>. Extraído el 20-01-09
- Hoxter-Lee, A. y D. Lester.
1988 "Tourist behaviour and personality". *Personality and Individual Differences*, 9: 177-178.
- Kessler, G.
2009 *El Sentimiento de Inseguridad: sociología del temor al delito*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- Kozak, M, Crotts, J. y R. Law.
2007 "The Impact of the perception of risk on international Travellers". *International Journal of Tourism Research*, 9 (4): 233-242.
- Kuto, B. y J. Groves.
2004 "The Effects of Terrorism: evaluating Kenya's tourism Crisis". Pero ¿cómo definir un acto "terrorista?". *E-review of tourism Research*, 2 (4): 88-95..
- Lee, J.
2008 "Riad Fever: heritage tourism, urban renewal and Medina Property in old City of Morocco". *E-review of tourism Research*, 6 (4): 66-78.
- Luhmann, N.
2006 *Sociología del Riesgo*. México: Universidad Iberoamericana.
- Mccartney, G. (2008). "Does one culture all think the same?. An investigation of destination image perceptions from several origins". *Tourism Review*. Vol.

- 63 (4): 13-26.
- Paraskevas, A. y B. Arendell.
2007 "A strategic Framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destination". *Tourism Management*, 28 (1): 1560-1573.
- Peattie, S. Clarke, P. y Peattie, K.
2005 "Risk and Responsibility in Tourism: promoting sun-safety". *Tourism Management*. Vol. 26: 399-408.
- Plog, S.
1973 "Why destination areas rise and fall in popularity." *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 13 (3): 13-16.
- Plog, S. 1991 *Leisure Travel: making it a growth market.. again!*. Nueva York, Ed. Wiley and Sons.
- Prideaux, B.
2005 "Factors affecting bilateral tourism Flows". *Annals of Tourism Research*, 32 (3): 780-801.
- Reichel, A. Fuchs, G. y Uriely, N.
2007 "Perceived risk and the non-institutionalized tourist Role: the case of Israeli Student ex backpackers". *Journal of Travel Research*, 46: 217-226.
- Reisinger, Y. y F. Mavondo.
2005 "Travel Anxiety and Intention to Travel internationally: implication of Travel Risk perception". *Journal of Travel Research*, 43: 212-245.
- Robson, L.
2005 "Risk Management for meetings and Events". *Annals of Tourism Research*, 35 (3): 840-842.
- Sackett, H. y D. Botteril.
2006 "Perception of International Travel Risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack". *E-review of tourism Research*, 4 (2): 44-49.
- Saurí, J.
1986 *Las Fobias*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Schluter, R.
2008 *Turismo: una versión integradora*. Buenos Aires: CIET.
- Slovic, P.
1987 "Perception of Risks". *Science, new series*. Vol. 236 (4799): 285-285.
- Somnez, S.
1998 "Tourism, Terrorism, and political instability". *Annals of Tourism Research*, 25: 416-456.
- Sontag, S.
2002 "Seamos Realistas". *En El Mundo Después del 11 de Septiembre de 2001*. (Compilación). Barcelona, Editorial Península. Pp. 59-61.
- Strongman, K. T.
1998 *The Psychology of emotion: theories of emotion in perspective*. Chichester, John Wiley & Sons.
- Tarlow, P.
2003 "Tourism Ethics". *E-review of tourism Research*, 1 (3): 39-41.
- Touzet, R. E. et al.
2000 « Risk Perception and benefits perception (survey results and discussion) ». Ponencia del 10 Congreso de la Protección contra la Radiación Internacional. IRPA. Hiroshima, Japón, 14-19.
- Vastfjall, D. Peters, E. y Slovic, P.
2008 "Affect, Risk Perception and future optimismo alter Tsunami disaster". *Judgement and Decision Making*. Vol 3 (1): 64-72.
- Wang, K-C et al.
2010 "Groups Package Tour Leader's Intrinsic Risks". *Annals of Tourism Research*. Vol. 37 (1): 154-179.
- Weber, S.
1998 "War, terrorism and tourism". *Annals of tourism Research*, 25 (3): 760-763.
- Wong, J. Y. y Yeh, C.
2009 "Tourist Hesitation in Destination decision Making". *Annals of Tourism Research*, 36 (1): 6-23
- Yuan, M.
2005 "After September 11: determining its Impacts on Rural Canadians travel to U.S". *E-review of tourism Research*, 3 (5): 103-108.
- Zeelenberg, M. et al.
2008 "On Emotions specificity in decision making: why feeling is for doing". *Judgment and Decision Making*. Vol. 3 (1): 18-27. Disponible en <http://journal.sjdm.org/bb2/bb2.html>. Extraído el 20-01-09.

Recibido: 22/03/2009

Reenviado: 09/02/2010

Aceptado: 13/03/2010

Sometido a evaluación por pares anónimos