

MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

RIESGO PERCIBIDO POR EL TURISTA EN DESTINOS INTERNACIONALES
RISK PERCEIVED BY A TOURIST IN AN INTERNATIONAL DESTINATION

Autores: González González María Atteneri, Molina Moreno Saray

Grado en Contabilidad y Finanzas

FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO

Curso Académico 2017/2018

Convocatoria junio 2018

LA LAGUNA, 09 DE JUNIO 2018

ÍNDICE ANALÍTICO

i. Resumen y palabras claves.....	3
1. Introducción y justificación	4-5
2. Riesgo percibido de un destino turístico	5-6
2.1 Definición del riesgo percibido.....	5-6
2.2 Dimensiones del riesgo.....	6-7
2.3 Factores asociados al riesgo de un destino.....	9-9
3. Metodología.....	10
3.1 Resultados.....	10-16
4. Conclusiones y recomendaciones.....	17-18
5. Referencias bibliográficas.....	19-20
6. Anexo.....	21
Gráfico i: Percepción de los riesgos en función del sexo.....	21
Gráfico ii: Percepción de los riesgos en función de la experiencia.....	22
Gráfico iii: Percepción de los riesgos en función de la presencia.....	23
Encuesta.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y GRÁFICOS

Índice de figuras

Figura 1: Variables de clasificación y percepción del riesgo.....	8
--	---

Índice de tablas

Tabla 1: Puntuaciones medias de los riesgos percibidos.....	11
--	----

Índice de gráficos

Gráfico 1: Percepción del riesgo en función del sexo.....	12
--	----

Gráfico 2: Percepción del riesgo en función de la edad.....	13
--	----

Gráfico 3: Percepción del riesgo en función de nivel de estudios.....	14
--	----

Gráfico 4: Percepción del riesgo en función de la experiencia.....	15
---	----

Gráfico 5: Percepción del riesgo en función de la preferencia.....	16
---	----

Resumen: En la elección de un destino, hay muchos factores que pueden disuadir la visita por ser percibidos de alto riesgo por el turista. En este trabajo de fin de grado nos centraremos en analizar el riesgo percibido por el turista en destinos internacionales. Para llevar a cabo el estudio, revisaremos la literatura sobre las principales aportaciones teóricas sobre el riesgo percibido: concepto, dimensión del riesgo y factores asociados al riesgo. Seguidamente, desarrollaremos el trabajo de campo recabando información a partir de una encuesta realizada a una muestra de 50 individuos. Entre los principales resultados, destacamos que la calidad de la comida, el terrorismo y la delincuencia son los riesgos más importantes.

Palabras claves: Riesgo percibido, destinos internacionales

Abstract: In the choice of a destination, there are many factors that can deter the visit by being perceived as high-risk by the tourist. In this end-of-degree work we will focus on analyzing the risk perceived by the tourist in international destinations. To carry out the study, we will review the literature on the main theoretical contributions on perceived risk: concept, risk dimension and risk-associated factors. Next, we will develop the field work gathering information from a survey conducted a sample of 50 individuals. Among the main results, we emphasize that the quality of food, terrorism and crime are the most important risks.

Keywords: Perceived risk, international destinations.

1. INTRODUCCIÓN

En la elección de un destino internacional muchos factores son importantes a la hora de elegir qué lugar visitar tales como las motivaciones y preferencias del turista, la imagen percibida del destino, o las restricciones presupuestarias, entre otros aspectos. Un factor de importancia capital en la decisión de la visita es la percepción del riesgo. El turista tratará de evitar aquellos destinos que puedan ensombrecer su experiencia de viaje. Así, cuestiones como la inestabilidad política, diferencias culturales, desastres naturales (o artificiales), conflictos bélicos, enfermedades o terrorismo pueden disuadir la visita. A pesar de que el riesgo ha sido considerado como una de las principales preocupaciones para el turismo internacional (Yavas, 1990; Sönmez y Graefe, 1998), es a partir de los atentados del 11 de septiembre de 2001, cuando la investigación del riesgo en turismo cobra mayor interés (Korstanje, 2015).

Por estos motivos, el objetivo del presente trabajo es analizar el riesgo percibido por el turista en viajes con destino internacional. Para un turista, la seguridad le proporciona tranquilidad y a su vez confianza para que pueda tener una experiencia sin problemas. La seguridad siempre ha sido motivo de estudio dado que engloba a todos los países del mundo y es uno de los principales motores para el desarrollo turístico de un destino. Para analizar la seguridad de un viaje podemos nombrar varios riesgos como: enfermedades, desastres naturales, problemas con la higiene, transporte, delincuencia y robo.

Por otro lado, al visitar un destino el turista queda expuesto a otro tipo de riesgos como que el personal este en huelga, el mal tiempo, la higiene alimenticia y el terrorismo. Ante esta variedad de tipos de riesgos percibidos surge la necesidad en la literatura y para los gestores del turismo, de clasificar los diferentes tipos de riesgos y analizar cómo influyen en el turista.

Para alcanzar el propósito del estudio, el trabajo se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, se desarrolla un marco teórico donde se define el riesgo percibido de un destino turístico y se identifican sus componentes y factores de formación de este. En segundo lugar, se diseña un marco empírico en el que se describe la metodología empleada, se lleva a cabo el tratamiento de la información recabada y se analizan los resultados obtenidos. Finalmente, se establecen las implicaciones directivas, se comentan las principales conclusiones del estudio, así como las limitaciones de este.

Con los resultados del estudio podremos identificar qué aspectos son percibidos de mayor riesgo en desplazamientos a destinos internacionales, así como la magnitud de estos. Asimismo, describiremos las actuaciones a emprender por los gestores del destino con el ánimo de minimizar el riesgo percibido por el turista.

2. EL RIESGO PERCIBIDO DE UN DESTINO TURÍSTICO

La investigación en turismo ofrece una amplia evidencia de que la experiencia turística está asociada con el riesgo (Bentley, Meyer, Chalmers y Laird, (2001); Phillip y Hodgkinson, 1994; Roehl y Fesenmaier, 1992). Entender cómo los turistas perciben el riesgo es importante puesto que esta percepción influye en la toma de decisiones y por tanto puede ayudar a sugerir prácticas para mejorar la imagen del destino.

En este epígrafe haremos una revisión de la literatura científica sobre la percepción del riesgo en destinos turísticos. En primer lugar, definiremos qué se entiende por riesgo en los destinos turísticos. A continuación, clasificaremos los riesgos en tipologías o dimensiones. Finalmente, estableceremos asociaciones entre la percepción del riesgo y las características sociodemográficas del turista.

El riesgo ha sido objeto de investigación en diversos ámbitos de estudio (medicina, psicología, marketing, etc.). Mientras que la teoría de la percepción del riesgo tiene una trayectoria de más de 40 años de investigación en la psicología cognitiva, la atención en la literatura turística es relativamente reciente (Roehl y Fesenmaier, 1992). A pesar de que el riesgo ha sido considerado como una de las principales preocupaciones para el turismo internacional (Yavas, 1990; Sönmez y Graefe, 1998), es a partir de los atentados del 11 de septiembre de 2001, cuando la investigación del riesgo en turismo cobra mayor interés (Korstanje,2015), aumentando el número de trabajos en este ámbito de estudio.

La mayoría de los trabajos sobre riesgo en turismo se abordan desde la perspectiva de la percepción del turista. Menores son los esfuerzos en estudiar los riesgos al viaje desde la perspectiva de quienes organizan viajes y están en contacto cotidiano con viajeros (Korstanje,2015)

2.1 DEFINICIÓN DE RIESGO PERCIBIDO

En ocasiones, se confunde conceptualmente riesgo con miedo, amenazas o seguridad, hecho por el cual se ven sesgados los resultados de los estudios que emplean indistintamente conceptos diferentes. Por otra parte, el riesgo es subjetivo, es decir, depende de la percepción del turista acerca del mismo, por esta razón se suele emplear el término “riesgo percibido” en vez de “riesgo” (Uriel y Belhassen, 2005). Por los motivos descritos, es necesario establecer un consenso en la definición del riesgo. A este respecto, las aportaciones sobre la definición del riesgo en turismo se asientan sobre las realizadas en el área del comportamiento del consumidor tal y como recogemos a continuación.

Fue Bauer (1960) quien introdujo por primera vez la teoría del riesgo percibido en los procesos de decisión del consumidor. La teoría constató que, debido a que no se conocen con certeza las consecuencias de las decisiones de compra, los consumidores ven tales decisiones como un

riesgo que deben afrontar. Ante la incertidumbre que genera una compra los individuos suelen emplear estrategias de reducción del riesgo (adquirir marcas conocidas, conocer opiniones de otros consumidores, etc.)

La conceptualización de Dowling y Staelin (1994) sobre riesgo percibido es de las más extendidas. Los autores relacionan el riesgo percibido con la evaluación del individuo en un contexto específico referida a las percepciones individuales sobre la incertidumbre y consecuencias negativas de la compra de un producto o servicio. Según Korstanje (año), la acción del riesgo se encuentra asociada hacia un escenario futuro, ya que el pasado no implica ningún tipo de riesgo.

En el ámbito del turismo, Roehl y Fesenmaier (1992) fueron pioneros en la corriente de investigación sobre el concepto de percepción del riesgo (Fuchs y Reichel, 2011).

2.2 DIMENSIONES DEL RIESGO

Son muchos los autores que han realizado estudios en la materia del riesgo percibido en los destinos turísticos y cada uno de ellos clasifica los riesgos según diferentes puntos de vista. La necesidad de clasificar los riesgos en tipologías o dimensiones resulta de la variedad de riesgos percibidos por el turista que, según el fenómeno de estudio y el contexto de interés, les preocupan más unos riesgos frente a otros (crimen, enfermedades, desastres naturales, lenguaje, etc.). La identificación de estos tipos de riesgo es capital, ya que influyen de distinta forma en la percepción y comportamiento de la demanda turística.

A continuación, presentamos algunas de estas tipologías de riesgos percibidos. Empezaremos por las aportaciones realizadas en la literatura de comportamiento del consumidor y continuaremos con las del turismo.

Jacoby y Kaplan (1972) estudiaron en qué medida preocupaban al individuo cinco tipos de riesgo en el proceso de compra de una serie de artículos: financieros (que fueran un malgasto de dinero), funcional (que no funcionaran adecuadamente), físicos (que pudieran ser dañinos) psicológicos (que no encajaran con nuestra forma de ser) y sociales (que afecten a la opinión que tienen los demás de nosotros). Su trabajo concluyó que, dependiendo del artículo, unos riesgos preocupaban más que otros.

Por su parte, Schiffman y Kanuk (1991) hacen referencia a 6 tipos de riesgos; financiero, funcional, físico, social, psicológico, de satisfacción y de tiempo. En este sentido a los consumidores también les preocupa no quedar satisfechos o perder el tiempo en el proceso de compra. Otros autores (Assael, 1995; Engel, Blackwell y Miniard, 1995; Mowen y Minor, 1998; Schiffman y Kanuk, 2007) añaden a estos siete el riesgo de pérdida de oportunidad, que es el riesgo de que, al realizar una actividad, el consumidor se pierda otras actividades que podrían ser mejores alternativas (citados en Carballo, 2014)

Cheron y Ritchie (1982) en su estudio hacen una clasificación de los riesgos asociados con las actividades de ocio, en el cual distinguen dos dimensiones principales. Por un lado, describen el riesgo funcional, asociado a la incapacidad potencial para realizar una actividad de manera

correcta. El otro factor que describen es el riesgo psicosocial, referido a los miedos al fracaso y sentimientos de frustración que siente el individuo derivados de una experiencia insatisfactoria.

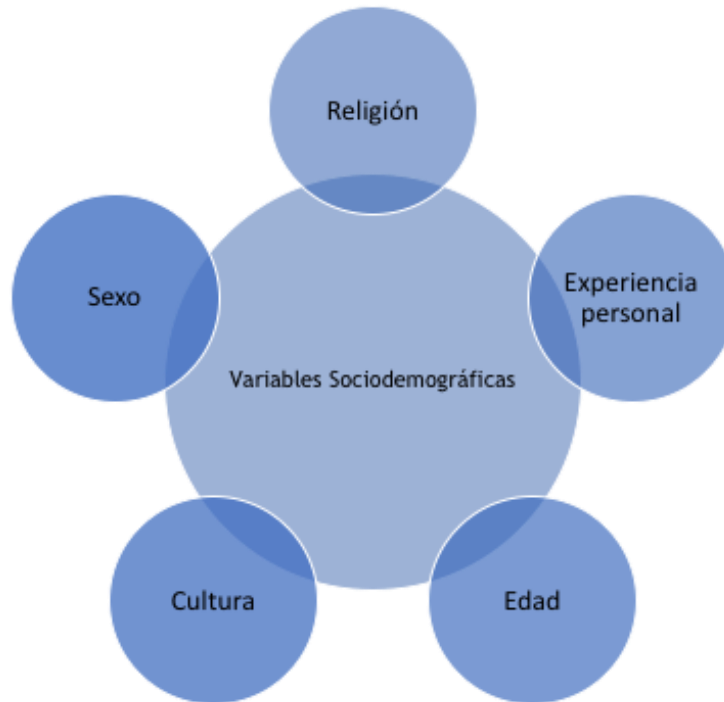
En el ámbito del turismo, Roehl y Fesenmaier (1992) distinguen tres tipos de riesgos: riesgo de los equipos/físico, riesgo de las vacaciones y riesgo del destino. Lo más destacable de su trabajo es que logran segmentar el mercado en función de los tipos de riesgo en tres grupos de turistas (neutrales, funcionales y de lugar). En este sentido, los miembros que componen el grupo del riesgo neutral lo conforman viajeros que perciben el desplazamiento como seguro. Se caracterizan porque suelen optar por destinos nuevos en los que experimentar aventura y emoción, percibiendo el riesgo como excitante y no como un problema al que enfrentarse. Asimismo, dichos turistas se documentan bien a través de información turística, o bien a través de agentes de viajes acerca de su destino para evitar posibles experiencias negativas en su viaje (estrategias de reducción del riesgo). En cambio, los viajeros pertenecientes al grupo de riesgo funcional perciben riesgos altos en el equipamiento y físicos. Esto pudiera explicarse ya que suelen ser turistas que realizan su viaje con niños menores de seis años. Por último, los integrantes del grupo de riesgo de lugar son los que tienen mayor percepción del riesgo. Normalmente el motivo de su viaje es la visita a familiares o amigos y, de esta forma, consiguen reducir los riesgos asociados a visitar un destino desconocido.

Siguiendo las recomendaciones de Roehl y Fesenmaier (1992), Fuchs y Reichel (2006) adaptan los riesgos al contexto de su estudio: percepción del riesgo del turista al viajar a Israel. En este sentido, identifican seis tipos de riesgo: riesgo inducido por el hombre, financiero, calidad de servicio, social-psicológico, desastres naturales y accidentes automovilísticos, y problemas de seguridad alimentaria y clima. Su aportación es ampliamente aceptada y, con los necesarios ajustes, emplearemos su escala en nuestro estudio.

2.3. FACTORES ASOCIADOS AL RIESGO

Según la literatura especializada, los factores sociodemográficos (sexo, edad, género, etc.) influyen en la percepción del riesgo como trataremos a continuación.

Figura 1. Variables de clasificación y percepción del riesgo



Fuente: Elaboración propia

Uno de ellos es el factor cultural, varios estudios encontraron que las características culturales influyen en la percepción del riesgo (Goszczyńska, Tyszka y Slovic, 1991). Kozak, Crofts y Law (2007) observaron diferencias en el comportamiento de los individuos en relación a los riesgos percibidos. Estos autores llegaron a la conclusión de que los turistas de diferentes culturas y nacionalidades pueden experimentar diferentes grados de riesgo percibido (citado en Carballo, 2014)

Fuchs y Reichel (2004) hacen referencia a la afiliación religiosa como factor relevante antes incluso que la nacionalidad y el propio destino en sí mismo. Con su análisis obtuvieron que los cristianos, tanto católicos como protestantes, poseen una mayor aversión al riesgo que otros grupos (Korstanje, 2015). Roehl y Fesenmaier (1992) también consideran la religión como factor relevante en la percepción de riesgo de un destino.

Para Sonmez (1988), la experiencia personal que ha obtenido un turista con los viajes en general o un destino en particular puede afectar las percepciones de riesgo o seguridad, ya sea confirmándolas o eliminándolas. Esto a su vez, puede influir en la probabilidad de repetir dicho viaje en un futuro o por el contrario, el deseo de evitar el destino.

La edad es otro de los factores relevante que influye en la percepción de riesgo a la hora de elegir un destino. En el estudio de Sonmez (1998) hizo referencia a la edad como una herramienta clave a la hora de predecir las percepciones de riesgo. De esta forma, las personas con avanzada edad son menos propensas para cambiar sus planes de viaje si existiera amenaza de riesgo en el mismo.

En su estudio Qi (2009) recoge el género como influyente en la percepción del riesgo en un viaje internacional. De forma específica, Lepp y Gibson (2008) señalan que las mujeres perciben un mayor grado de riesgo con respecto a la salud y la comida (citado en Qi, 2009). Para explicar este hecho, Graham y Clemente (1996) sostienen que las mujeres, por estar socializadas dentro de un parámetro que las vincula al cuidado del hogar y los hijos, perciben mayores riesgos que los hombres cuando los miembros de la familia están en peligro.

3. METODOLOGÍA

En este apartado hemos analizado la percepción del riesgo en destinos internacionales de una muestra de potenciales turistas. Para alcanzar este propósito hemos desarrollado una serie de actuaciones:

- Diseño del cuestionario
- Realización del trabajo de campo
- Tratamiento de la información

En primer lugar, hemos elaborado una encuesta adaptando el cuestionario de Fuchs y Reichel (2006) al propósito y contexto de nuestro estudio. El cuestionario (véase anexo) recoge un total de 20 preguntas relativas a la percepción del riesgo que se relacionan con los riesgos identificados en la revisión de la literatura (físicos, financieros, de rendimiento, sociopsicológicos y de tiempo).

Para la medición del cuestionario, se ha empleado una escala tipo Likert de 7 puntos donde 1 supone estar “muy en desacuerdo” y 7 “muy de acuerdo” con la afirmación. Asimismo, el cuestionario recoge un total 5 preguntas para recabar información sobre datos sociodemográficos del encuestado (edad, sexo, nivel de estudios, experiencia y preferencias). Con este tipo de cuestiones queremos comprobar si existen perfiles de turistas en cuanto a su percepción del riesgo en función de sus datos de clasificación.

Con el cuestionario definitivo hemos llevado a cabo el trabajo de campo. En este sentido, hemos entrevistado a una muestra de 50 individuos tratando que existiera paridad de sexos y que hubiera representación para los distintos estratos de edad. No se observaron dudas por parte del encuestado ni se tuvieron que realizar aclaraciones a lo largo de las entrevistas.

3.1 RESULTADOS

Una vez cumplimentados los cuestionarios, llevamos a cabo el tratamiento de los datos mediante estadística descriptiva. En la tabla 1 recogemos las valoraciones medias de los turistas cuando se les pregunta por su percepción del riesgo.

Tabla 1: Puntuaciones medias de los riesgos percibidos

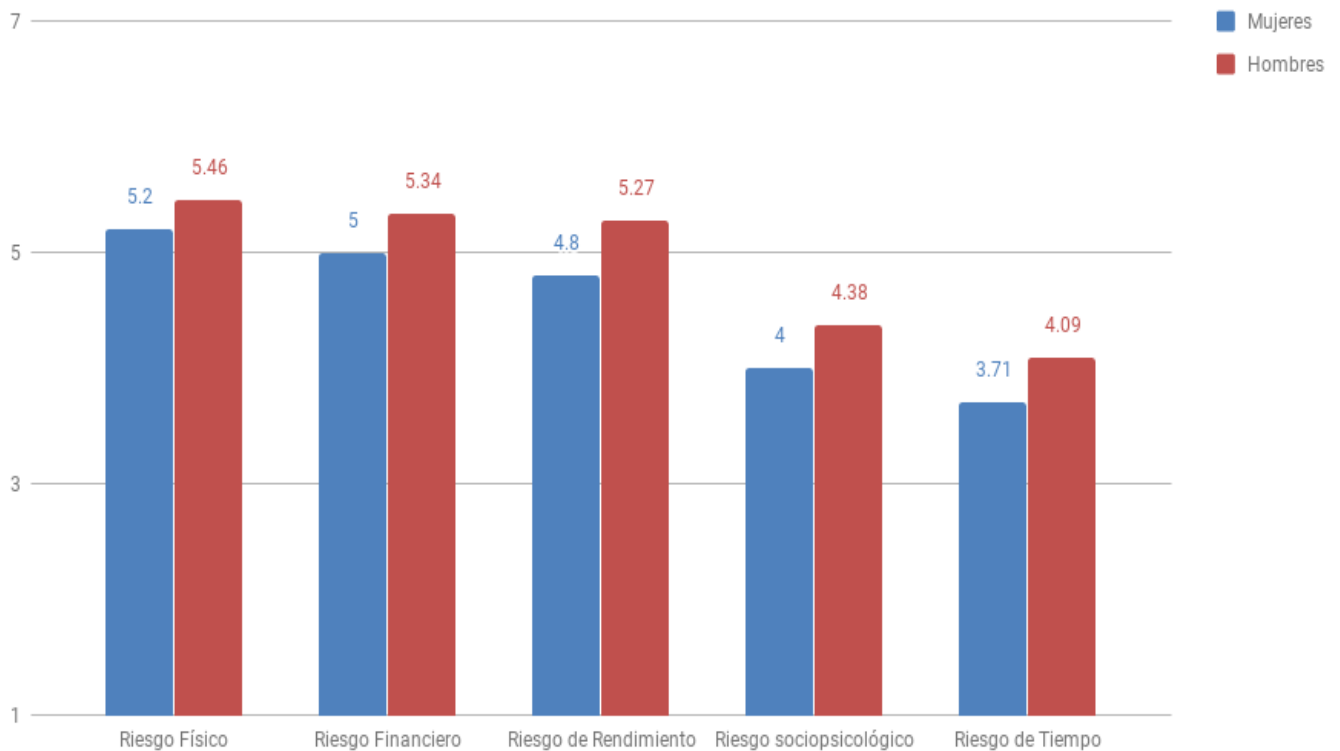
Tipos de riesgos	Items	Media	Medias generales
Riesgos físicos	Seguridad alimentaria	5,42	5,35
	Epidemias	5,4	
	Desastres naturales	5,06	
	Delincuencia	5,66	
	Terrorismo	5,68	
	Inestabilidad Política	4,86	
Riesgos financieros	Calidad-Precio	5,1	5,19
	Gastos inesperados	5,24	
	Situación Financiera	5,22	
Riesgos de rendimiento	Clima agradable	4,3	5,06
	Calidad hoteles	5,46	
	Calidad comida	5,74	
	Huelgas	5,42	
	Residentes no amables	4,64	
	Empleados no corteses	4,82	
Riesgos sociopsicológicos	Mala imagen del destino	5,06	4,21
	Satisfacción destino	4,7	
	Estatus social	2,86	
Riesgo de tiempo	Perder el tiempo	4,12	3,92
	Tiempo de planificación de viaje	3,72	

Fuente: Elaboración propia

En líneas generales y, de mayor a menor percepción del riesgo, nos encontramos con los riesgos físicos, seguidos de los financieros, los de rendimiento, los sociopsicológicos y, por último, los riesgos de tiempo. En un análisis más detallado, la “calidad de la comida” (5.74), el “terrorismo” (5.68), la “delincuencia” (5.66) y la “calidad de los hoteles” (5.46) son aquellos aspectos que reciben las puntuaciones medias más altas (mayor percepción del riesgo). En el lado contrario, el “estatus social” (2.86), el “tiempo de planificación del viaje” (3.72), “perder el tiempo” (4.12), y el “clima agradable” (4.3) son las variables que los potenciales turistas menos riesgo perciben.

Para reconocer si la percepción del riesgo varía en función del perfil del potencial turista hemos tratado, mediante estadística descriptiva, la información relativa a los datos de clasificación. El interés reside en comprobar si las variables sociodemográficas sexo, edad, estudios, experiencia y preferencias, son factores influyentes en la percepción del riesgo.

Gráfico 1: Percepción del riesgo en función del sexo

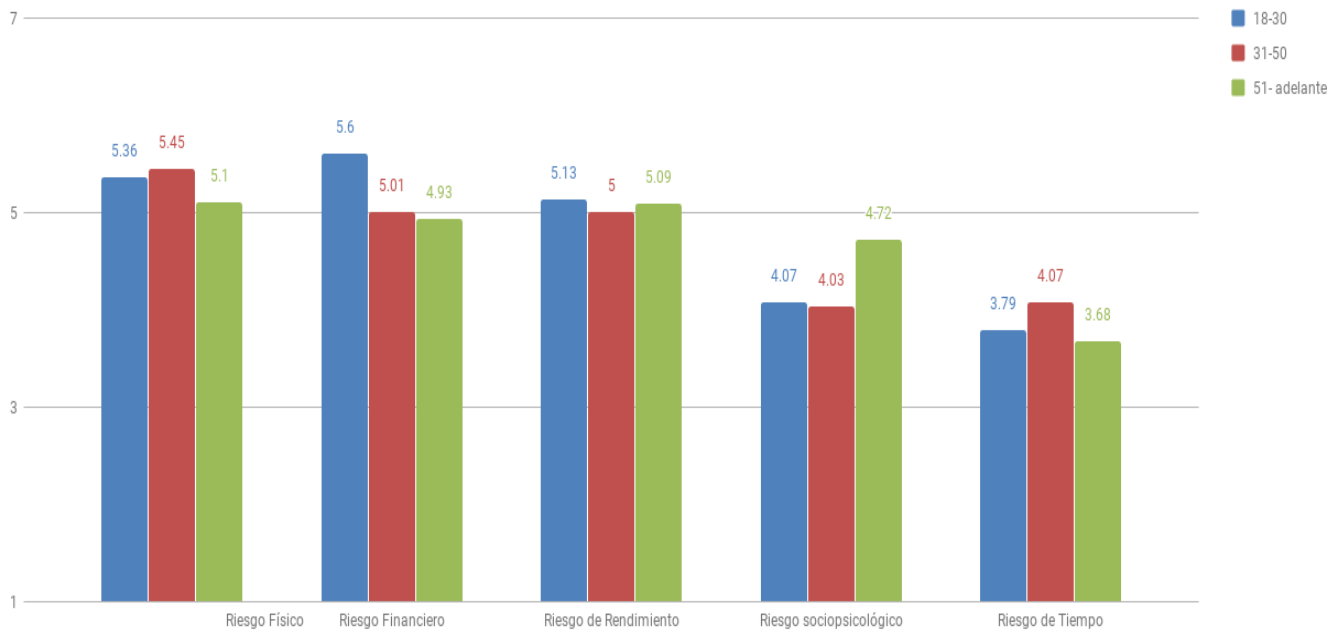


Fuente: Elaboración propia

Como observamos en el gráfico 1, de los diferentes tipos de riesgos analizados, en líneas generales, podemos decir que el hombre tiene un nivel de percepción del riesgo superior a la mujer. La mayor distancia entre las puntuaciones asignadas por hombres y mujeres la encontramos en el riesgo “de rendimiento” (0.47 puntos), seguido del “sociopsicológico” (0.38 puntos), de “tiempo” (0.37 puntos), del “financiero” (0.35 puntos) y, por último, del “físico” (0.27 puntos). Para una información más detallada, en el gráfico i del anexo refleja la percepción del riesgo en función del género para cada uno de los factores que componen cada tipo de riesgo.

Hemos podido constatar a través de las encuestas que otra de las variables sociodemográficas que influyen en la percepción del riesgo es la edad, como bien explica la literatura.

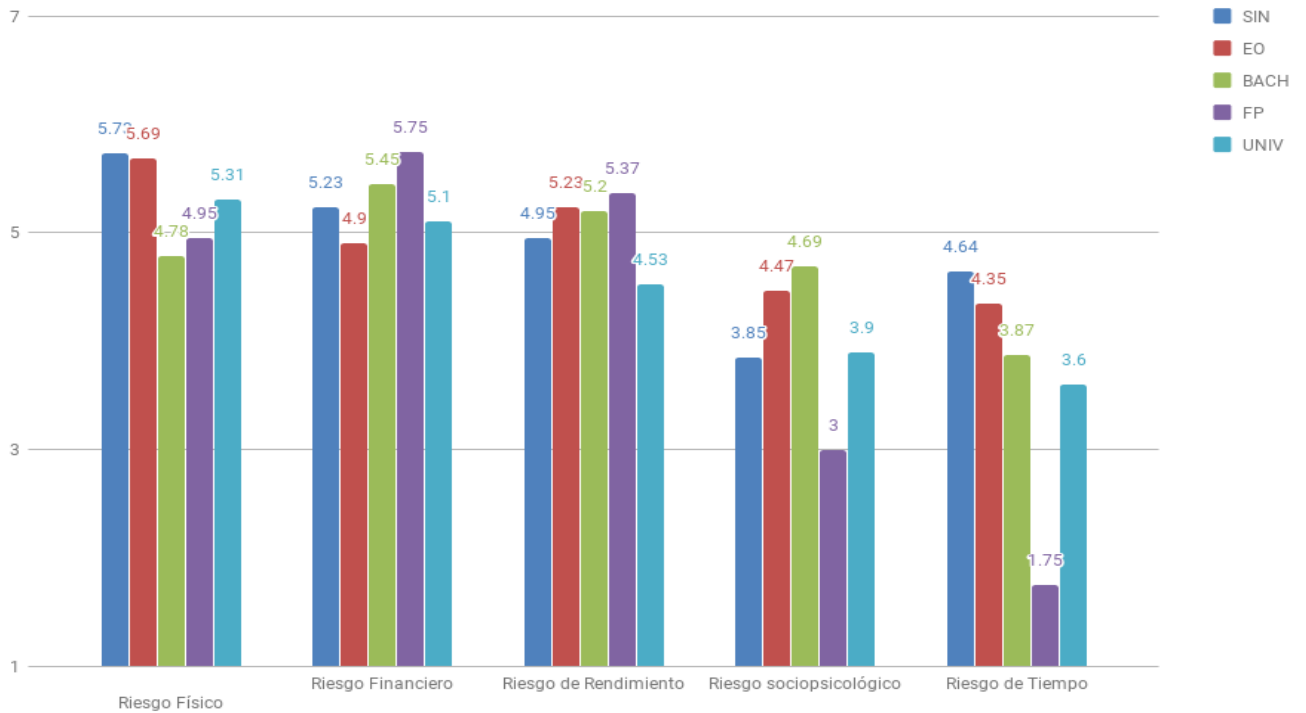
Gráfico 2: Percepción del riesgo en función de la edad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 registramos cómo perciben los individuos los diferentes tipos de riesgos según la edad que estos tengan. Los individuos los hemos clasificado en tres intervalos de edad (18 a 35 años, 36 a 50 y de 51 en adelante). En líneas generales, no se detectan diferencias claras en la percepción del riesgo en función de la edad como para establecer un patrón de comportamiento para el conjunto de los riesgos. No obstante, podemos destacar algunos resultados llamativos. Así, el intervalo de mayor edad muestra una menor percepción del riesgo que el resto de los intervalos a excepción del “riesgo sociopsicológico”. En este último riesgo, el estrato de mayor edad se comporta a la inversa, asignando puntuaciones superiores al resto de estratos con distancias de 0.70 y 0.65 puntos con respecto al estrato de 36 a 50 años y al de 18 a 35 años respectivamente. Otra de las mayores distancias entre puntuaciones asignadas la encontramos en el “riesgo financiero” donde el estrato más joven percibe mayor riesgo en el “financiero” que el resto de los estratos.

Gráfico 3: Percepción del riesgo en función del nivel de estudios

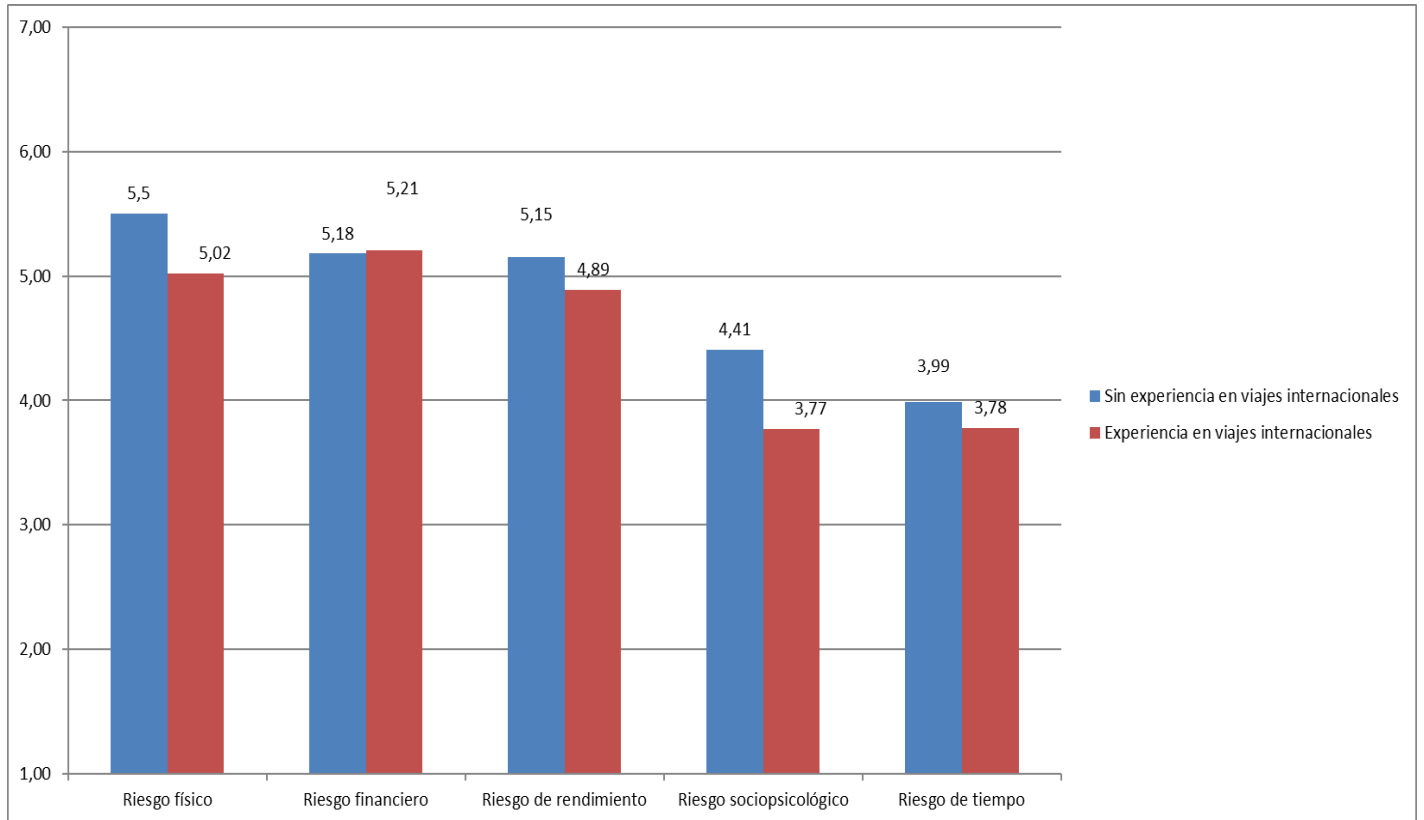


Fuente: Elaboración propia

El gráfico 3 refleja los resultados para todos los tipos de riesgos dependiendo del nivel de estudios de la muestra. Al igual que en la variable “edad”, no hemos encontrado patrones de percepción del riesgo diferenciados en función del nivel de estudios. Si bien es cierto, detectamos algunas curiosidades que indicamos a continuación. En líneas generales, podemos decir que los individuos con estudios universitarios se encuentran entre los que menos riesgo perciben. En el caso de los individuos con nivel de estudios de formación profesional nos encontramos con puntuaciones extremas y contrarias. Así, asignan las puntuaciones medias más bajas para los riesgos de “tiempo” “sociopsicológico” y “físico” pero, paradójicamente, asignan las puntuaciones medias más altas en los riesgos “financiero” y de “rendimiento”. Por su parte, los individuos sin estudios tienen la percepción del riesgo más alta en los riesgos “físico” y de “tiempo”. Según lo comentado no se pueden establecer una norma de comportamiento según el nivel de estudios

En el gráfico 4 podemos ver cómo influye la variable experiencia en la percepción del riesgo en destinos internacionales de turistas potenciales.

Gráfico 4: Percepción del riesgo en función de la experiencia.



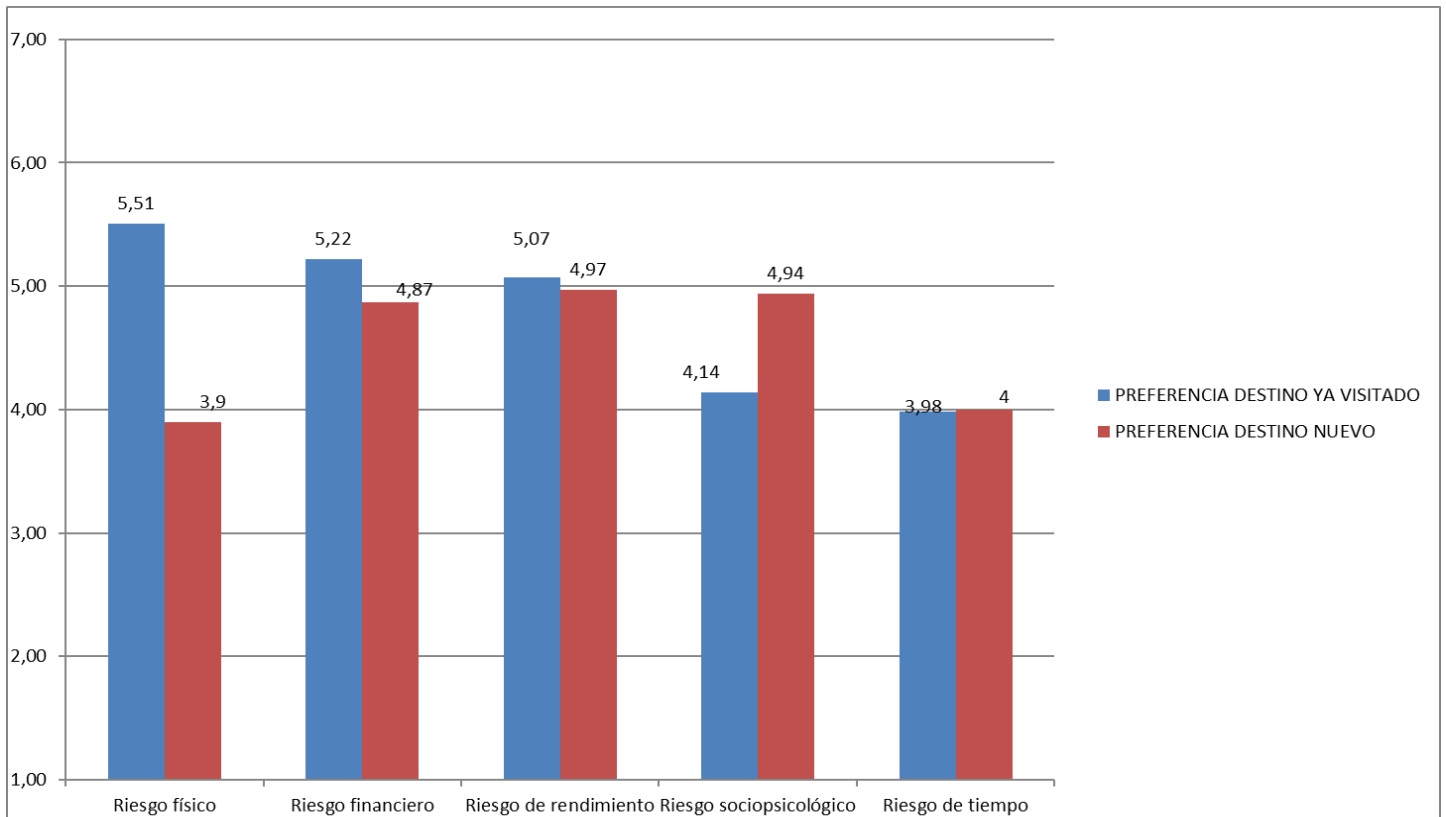
Fuente: Elaboración propia

En general, los viajeros sin experiencia en dichos viajes suelen percibir un mayor riesgo, mientras que los turistas que ya han realizado viajes internacionales suelen ser menos sensibles a la percepción del riesgo (a excepción del riesgo “financiero” donde la diferencia de 0.03 puntos es mínima). Las mayores distancias en las puntuaciones asignadas entre individuos “con” y “sin” experiencia en viajes a destinos internacionales las encontramos en el riesgo “sociopsicológico” (0.64 puntos) y en los riesgos de tipo físicos (0,48 puntos)

Para una información más detallada, en el gráfico iv del anexo refleja la percepción del riesgo en función de la experiencia para cada uno de los factores que componen cada tipo de riesgo.

En el gráfico 5 analizamos la influencia de la última variable de clasificación del turista potencial en la percepción del riesgo.

Gráfico 5: Percepción del riesgo en función de la preferencia.



Fuente: Elaboración propia

Por regla general, apreciamos que los turistas potenciales que prefieren un destino ya visitado perciben un mayor riesgo que los que prefieren un destino nuevo a la hora de desplazarse a un destino internacional. Las excepciones las encontramos en los riesgos “sociopsicológico” y, con una diferencia mínima de 0.02 puntos, en el de “tiempo”). En el caso de los riesgos físicos encontramos una de las mayores distancias de la gráfica (1,61 puntos). Los turistas que prefieren un destino ya visitado anteriormente son más sensibles a la percepción del riesgo con una media de 5,51, mientras que los que se deciden por un destino internacional nuevo perciben los riesgos físicos con menor media (3.9). En los riesgos de tipo financiero y de rendimiento se sigue apreciando que los turistas que viajan a destinos ya visitados presentar una mayor sensibilidad al riesgo percibido frente a los que optan por un destino nuevo. En el caso de los riesgos de tiempo la diferencia entre preferir un destino ya visitado o un destino nuevo es mínima, los potenciales turistas perciben un riesgo con medias en torno a 3,98 y 4 en una escala de 1 a 7. Para los turistas que prefieren viajar a un destino internacional nuevo los riesgos de tipo físico son los que menor riesgo percibido suponen, por el contrario, para aquellos turistas que prefieren un destino ya visitado los riesgos sociopsicológicos son los que menor riesgo percibido ocupan

Para una información más detallada, en el gráfico v del anexo refleja la percepción del riesgo en función de la experiencia para cada uno de los factores que componen cada tipo de riesgo.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las aportaciones realizadas durante el desarrollo de este trabajo, podemos hacer una división en dos partes. Por un lado, tenemos el marco teórico y por otro las contribuciones. Si nos situamos en el marco teórico, destacamos como relevante las distintas clasificaciones que los autores realizan de los riesgos percibidos por turistas potenciales en destinos internacionales. Otras de las cuestiones a destacar son los factores sociodemográficos que influyen en dicha percepción, tales como la edad, el sexo del individuo, la religión, la experiencia en viajes internacionales y la cultura.

Con respecto a las contribuciones realizadas en este trabajo en el apartado empírico, destacamos las siguientes cuestiones. En cuanto a la percepción del riesgo y en líneas generales, los turistas que realizan viajes internacionales son más sensibles a los riesgos de tipo físico, encontrándose a la cabeza de este tipo de riesgos el terrorismo. En segundo lugar, se posicionan los riesgos de tipo financieros, encontrando que los turistas perciben un mayor riesgo si surgieran gastos inesperados tales como diferencias en las tasas de cambio, costes adicionales en hoteles, entre otros. Por otro lado, dentro de los riesgos de rendimiento el más significativo en cuanto a riesgos percibido es la calidad de la comida, y en los sociopsicológicos lo más preocupantes para los turistas es que el destino no coincida con la imagen que tienen de él. Por último, tenemos los riesgos de tiempo dentro de los cuales para los turistas que realizan viajes internacionales la percepción del riesgo es más alta cuando se trata de perder el tiempo al visitar el destino. Teniendo en cuenta cuáles son los factores que mayor riesgo perciben los turistas potenciales, los gestores del destino podrían llevar a cabo campañas publicitarias que tranquilizaran a los turistas potenciales para que su percepción del destino cambiara. Mostrando por ejemplo mensajes tranquilizadores que disminuyeran la percepción de los riesgos físicos.

En cuanto a las variables sociodemográficas, podemos ver que los hombres son los que mayor percepción del riesgo asumen. Esta conclusión resulta llamativa, ya que la literatura dice lo contrario como bien destacan Graham y Clemente (1996) en su estudio. Una sugerencia para intentar disminuir el riesgo que percibe dicho sexo la hora de realizar viajes internacionales sería aumentar las campañas publicitarias para concienciar a los hombres y disminuir así los riesgos que perciben.

Otra de las variables a destacar es la edad, siendo los mayores de 51 años los que menor sensibilidad presentan en la percepción del riesgo a la hora de realizar un viaje internacional. Este resultado nos llama la atención, ya que la población que compone el rango de edad de 51 en adelante suelen ser más cuidadosos y cautelosos en sus vidas en general por lo que nos podría hacer pensar que fueran estos turistas los que mayor riesgo percibieran. Al no ser así sugerimos que puede deberse a que esta población esté más experimentada.

Por su parte, la experiencia es otra de las variables de clasificación del turista potencial que influyen en la percepción del riesgo a la hora un desplazamiento internacional. Podemos concluir que los viajeros sin experiencia en estos viajes tienen una mayor percepción del riesgo, esto puede deberse a que a veces el desconocimiento nos hace sentir una mayor preocupación y por tanto nuestra percepción del riesgo aumenta. Con estos resultados los gestores y promotores del destino podrían dirigir sus esfuerzos hacia mensajes donde el turista que realiza su primer viaje a este destino se sienta acogido e informado en todo momento.

En cuanto a la preferencia del destino, encontramos que en general perciben un mayor riesgo los viajeros que optan por desplazarse a destinos internacionales ya visitados. Estos datos resultan llamativos ya que, la literatura y la lógica nos induce a pensar lo contrario. Este resultado puede ser debido a que se trata de una muestra reducida y puede que estos individuos que hayan contestado sean a su vez los que menos experiencia tienen.

Por último, hay que señalar que durante la realización de este trabajo nos hemos encontrado con limitaciones al estudio, una de ellas ha sido el utilizar una muestra reducida (un total de 50 individuos) la cual no es representativa de la población objeto de estudio. Por esta razón, los resultados no son determinantes ni significativos en términos estadísticos. Este estudio podría tener la consideración de un análisis preliminar y, nuestra muestra de estudio, una piloto. En futuras investigaciones se podrían realizar ajustes en la encuesta debido a las dudas expresadas por los encuestados relativas a una de las preguntas de la misma. Asimismo, otros trabajos podrían centrarse en el estudio de otro tipo de destinos (insulares, nacionales, etc.). También podrían focalizarse en la influencia en la percepción del riesgo de una situación particular (terrorismo, desastres naturales, etc.).

5. BIBLIOGRAFÍA

- Fuchs, G., & Reichel, A. (2011). An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination. *Tourism Management*, 32(2), 266-276.
- Assael, H. (1995). Consumer behavior and marketing action. Chicago: South-Western College Publishing.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing World*. Chicago: American Marketing Association,
- Bentley, T. A., S.J. Page, D. Meyer, D. Chalmers, y I. Laird. (2001). How safe is adventure tourism in New Zealand. An exploratory analysis. *Applied Ergonomics* 32, no. 4: 327-38.
- Carballo, R. (2014). Experiencia turística, imagen, seguridad y centros culturales.
- Cheron, E. J., & Ritchie, J. B. (1982). Leisure activities and perceived risk. *Journal of Leisure Research*, 14(2), 139-154.
- Dowling, G., y R. Staelin (1994). "A Model of Perceived Risk and Intended Risk-Handling Activity." *Journal of Consumer Research*, 21(1): 35-119.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., y Miniard, P. W. (1995). Consumer behavior. Chicago: The Dryden Press.
- Fuchs, G., & Reichel, A. (2006). Tourist destination risk perception: The case of Israel. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 14(2), 83-108.
- Goszczynska, M., Tyszka, T., y Slovlic, P. (1991). Risk perception in Poland: A comparison with three others countries. *Journal of Behavioral Decision Making*, 4(3), 179-193.
- Graham, J. D., y Clemente, K. (1996). "Hazards in the News: Who Believes that?". *Risk in Perspective. Harvard Center for Risk Analysis*. Vol 4 (4).
- Kaplan, L. B., Szybillo, G. J., & Jacoby, J. (1974). Components of perceived risk in product purchase: A cross-validation. *Journal of applied Psychology*, 59(3), 287-291.
- Kozak, M., Crotts, J. C., & Law, R. (2007). The impact of the perception of risk on international travellers. *International Journal of Tourism Research*, 9(4), 233-242.
- Leep, A., y Gibson, H. (2008). "Sensation Seeking and Tourism: tourist role, perception of risk and Destination Choice". *Tourism Management*.
- Korstanje, M. E. (2015). Los riesgos en el viaje turístico: Deconstruyendo la Paradoja Profesional.

- Mowen, J., y Minor, M. (1998) Consumer behavior. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Oppermann, M. (1988). Destination threshold potential and the law of repeat visitation. *Journal of Travel Research*, 37(2), 131-138.
- Phillip, R., y G. Hodgkinson. (1994). The management of health and safety hazards in tourist resorts. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health* 7: 207-19.
- Qi, C. X., Gibson, H. J., & Zhang, J. J. (2009). Perceptions of risk and travel intentions: The case of China and the Beijing Olympic Games. *Journal of Sport & Tourism*, 14(1), 43-67.
- Roehl, W. S., & Fesenmaier, D. R. (1992). Risk perceptions and pleasure travel: An exploratory analysis. *Journal of Travel research*, 30(4), 17-26.
- Schiffman, L. G., y Kanuk, L. L. (1991). Communication and Consumer Behavior. Consumer Behavior, 4th edition, NJ: Prentice-Hall Inc, 268-306.
- Schiffman, L. G., y Kanuk, L. L. (2007). Consumer behavior. Englewood, cliffs: Prentice-Hall.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of travel research*, 171-177.
- Uriely, N., y Belhassen, Y. (2005). Drugs and tourists` experiences. *Journal of Travel Research*, 43(3), 238-246.
- Yang, E. C. L., & Nair, V. (2014). Tourism at risk: A review of risk and perceived risk in tourism. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism (APJIHT)*, 3(2), 239-259.
- Yavas U. (1990) Correlates of vacation travel: some empirical evidence. *Journal of Professional Services Marketing* 5(2): 3-18.
- Fuchs, G., & Reichel, A. (2006). Tourist destination risk perception: The case of Israel. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 14(2), 83-108.

6. ANEXO

Gráfico i: Percepción de los riesgos en función de la edad

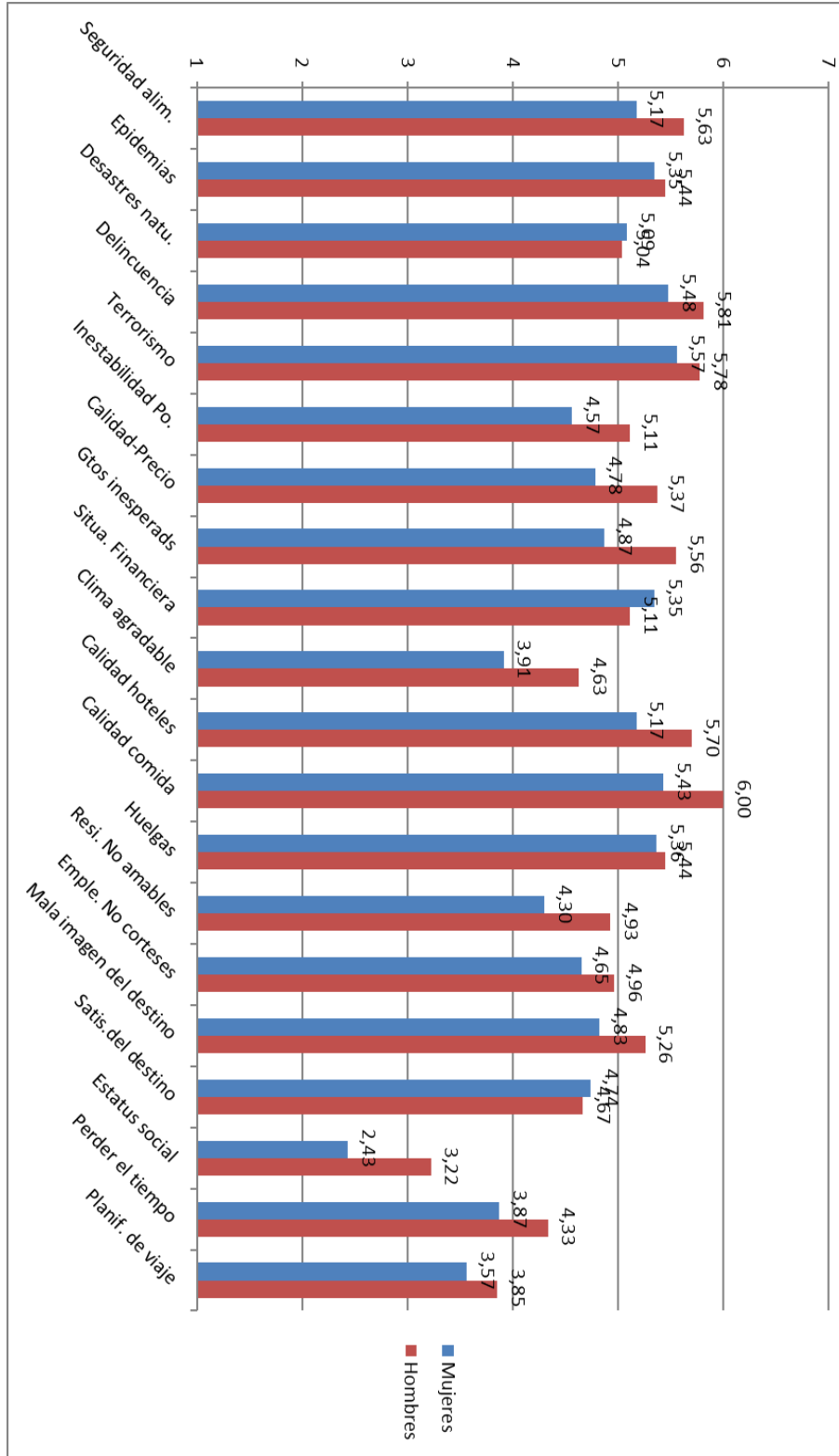


Gráfico ii: Percepción de los riesgos en función de la experiencia

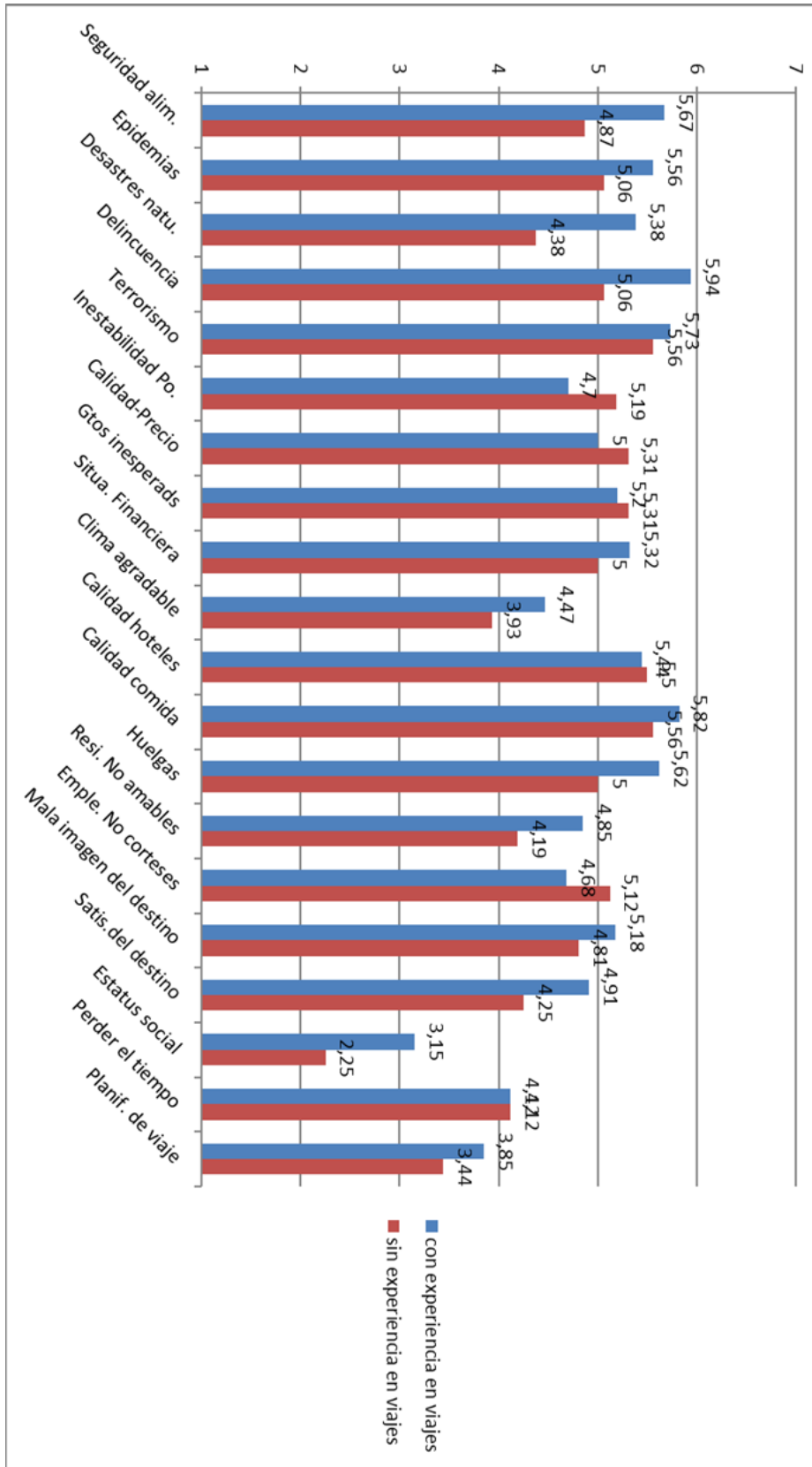
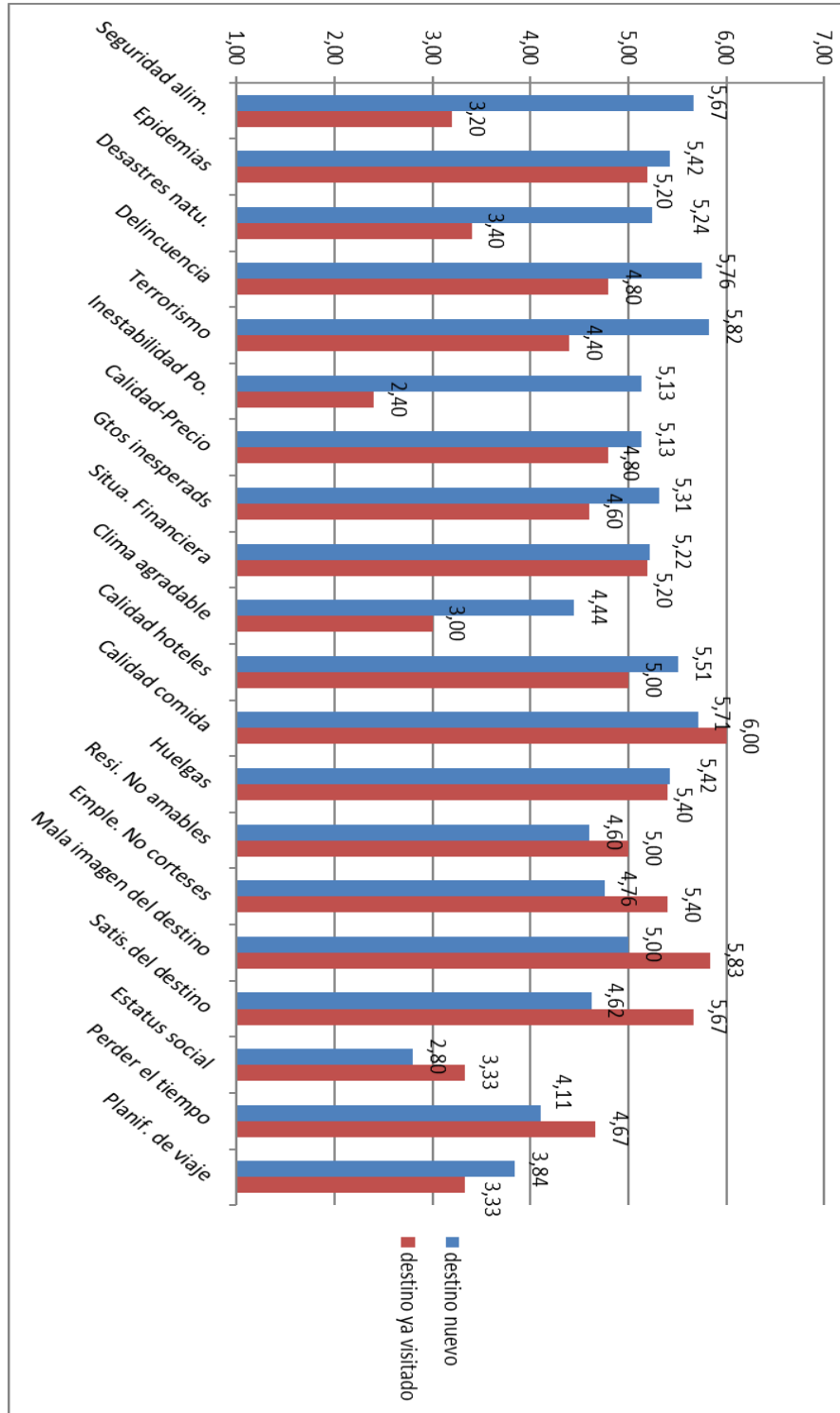


Gráfico iii: Percepción de los riesgos en función de la preferencia



Encuesta

Imagine que va a realizar un viaje con destino internacional. ¿Qué le preocuparía?

Señale su nivel de acuerdo o desacuerdo, donde **1 es muy en desacuerdo** y **7 es muy en acuerdo** con la afirmación.

1	Me preocuparía la seguridad alimentaria	1 2 3 4 5 6 7
2	Me preocuparían las epidemias	1 2 3 4 5 6 7
3	Me preocuparían los desastres naturales (terremotos, inundaciones, tormentas, etc.)	1 2 3 4 5 6 7
4	Me preocuparía la delincuencia (robos, carteristas, intimidación, etc.)	1 2 3 4 5 6 7
5	Me preocuparía el terrorismo	1 2 3 4 5 6 7
6	Me preocuparía la inestabilidad política	1 2 3 4 5 6 7
7	Me preocuparía la relación calidad-precio	1 2 3 4 5 6 7
8	Me preocuparía que hubiera gastos inesperados (cambios en las tasas de cambio, costes adicionales en hoteles, etc.)	1 2 3 4 5 6 7
9	Me preocuparía que mi situación financiera se viera afectada	1 2 3 4 5 6 7
10	Me preocuparía que el clima fuera agradable	1 2 3 4 5 6 7
11	Me preocuparía la calidad de los hoteles	1 2 3 4 5 6 7
12	Me preocuparía la calidad de la comida	1 2 3 4 5 6 7
13	Me preocuparían las huelgas (aeropuerto, estación de tren, autobuses)	1 2 3 4 5 6 7
14	Me preocuparía que los residentes no fueran amables	1 2 3 4 5 6 7
15	Me preocuparía que los empleados del sector turístico no fueran corteses	1 2 3 4 5 6 7
16	Me preocuparía que el destino no fuera compatible con la imagen que tengo de él	1 2 3 4 5 6 7
17	Me preocuparía no experimentar satisfacción personal con el destino	1 2 3 4 5 6 7
18	Me preocuparía que el destino no correspondiera con mi nivel de la vida (estatus social)	
19	Me preocuparía que visitar el destino cambiara el concepto que tienen de mis amigos/familiares de mí	1 2 3 4 5 6 7
20	Me preocuparía perder el tiempo al visitar el destino	1 2 3 4 5 6 7
21	Me preocuparía malgastar mi valioso tiempo de vacaciones al visitar el destino	1 2 3 4 5 6 7
22	Me preocuparía que la planificación y preparación del viaje me llevara demasiado tiempo	1 2 3 4 5 6 7

23	¿Me puede decir su edad, por favor? _____	Encuestador: marcar el sexo del entrevistado <input type="checkbox"/> 1. Hombre <input type="checkbox"/> 2. Mujer
----	--	--

24	¿Me puede decir su nivel de estudios? 1. Sin estudios 2. Educación obligatoria 3. Bachiller /Formación profesional de grado medio 4. Universitario/Formación profesional de grado avanzado
----	--

25	¿Tiene experiencia en viajes internacionales?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
26	¿A la hora de elegir destino prefieres un sitio que ya hayas visitado?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO



Universidad
de La Laguna
Facultad de Economía,
Empresa y Turismo