



www.eumed.net/rev/turydes/

Vol 6, Nº 14 (Junio/junho 2013)

NUEVO MODELO PARA COMPRENDER AL RIESGO TURISTICO.

Korstanje Maximiliano E.

International Society For Philosophers,
Sheffield, United Kingdom

maxikorstanje@fibertel.com.ar

Resumen

El riesgo turístico se ha transformado en una obsesión de los analistas, de las autoridades y hasta de los propios turistas, los cuales recurren a la contratación de seguros de todo tipo. El presente trabajo conceptual intenta proveer un modelo fiable para comprender no solo el riesgo turístico sino para organizar campañas de concientización en la sociedad. Centrados en los aportes de Cass Sunstein sobre su idea de la heurística de la probabilidad, es necesario reconsiderar la forma en que ciertos riesgos son mediatizados, mientras otros son ignorados. Un plan integral en seguridad turística debe tener en cuenta las exageraciones de la misma forma que los riesgos de baja probabilidad pero alto impacto.

Palabras Claves. Riesgo, Seguridad, Turismo, Modelo, Percepción.

Abstract

As an obsession of contemporary age, the tourist risk has become in a buzz-word employed by thousand of specialists, policy makers, even tourists who buy all types of coverage and insurance-related policies. This present conceptual essay not only is aimed at giving an enriched framework to understand the risk, but also paving the way for the orchestration of efficient policies in safety and security issues. Based on the contributions of Cass Sunstein and its theory on heuristic of probability, we strongly believe in the importance of revisiting how some risk are televised while others keep under secret. It is necessary to think that an all-encompassed plan in safety and security should be take into consideration the journalism's exaggerations as well as those risks of low probability but high impact.

Key Words. Risk, Security, Safety, Tourism, Model Perception.

Introducción

Las dificultades para definir y comprender al riesgo vienen a menudo asociadas a políticas que no logran proteger al turista en forma eficiente. Como afirma Tarlow (2011), su vulnerabilidad respecto a otros actores lo hace no solo una presa fácil para el crimen local o los ataques terroristas, sino que de su bienestar depende la industria y los miles de puestos de trabajo de los cuales depende

el destino turístico. Por lo tanto, se hace necesario, en primer instancia discutir conceptualmente que es el riesgo, clasificarlos según sus consecuencias sobre las personas y luego establecer planes de monitoreo eficientes para mejorar el espacio público y su seguridad. Segundo, no todos los riesgos tienen las mismas causas y se manifiestan de igual forma. Contraer una bacteria potencialmente mortal durante las vacaciones, es algo muy distinto a ser víctima de un atentado. En ambos casos, lo que recae sobre el destino es un velo de desconfianza que mina las bases de la industria turística. El turismo es una actividad basada en la confianza y en tanto cualquier evento que pone en peligro al turista es mediatizado en forma desmedida generando un serio perjuicio para la comunidad entera. La comunicación del riesgo es tan vital en los ciclos de manejo de riesgos como la mitigación de sus efectos. Por último y no por ello menos importante, la sociedad genera riesgos internos y riesgos externos. Un tratamiento diferenciado de un tipo y otro se considera importante para la implementación de cualquier plan de manejo de emergencias. En este contexto, el presente trabajo resume 10 años de experiencia en el estudio científico del riesgo, experiencia que se sintetiza en un plan integral de manejo de riesgos.

El riesgo y la Heurística de la probabilidad.

C. Sunstein, (2006) explica que el riesgo no siempre es examinado con propiedad. Según algunos modelos de probabilidad y de decisión (experimento Dorner) se ha llegado a la conclusión que las emociones influyen en nuestra toma de decisiones. El proceso decisorio no está sujeto a una visión holística y abarcadora del fenómeno, y lo que se arregla en un sentido, se destruye en otro. En el año 2000, la ciudad de Hatfield (en el Reino Unido) fue protagonista de un accidente ferroviario que puso en vilo a la opinión pública británica hasta el punto que más de la tercera parte de los usuarios habituales empezaron a usar automóviles y buses para desplazarse. Este sentimiento generalizado de miedo no solo no resolvió satisfactoriamente el problema, sino que por la cantidad de unidades circulando aumentó significativamente la cantidad de muertos en las rutas de ese país. La lectura del caso, nos demuestra, que las rutas inglesas terminaron siendo potencialmente más inseguras que los ferrocarriles. Este aspecto es una de las preocupaciones más evidentes en el desarrollo de Sunstein. ¿Cómo hacer que el Gobierno atienda a las verdaderas causas de los riesgos que potencialmente son disfuncionales para la sociedad?.

Según lo expuesto, Sunstein (2006) advierte que existen dos mecanismos por los cuales se maximizan riesgos menores y se desatienden otros de mayor impacto: a) *la heurística de la disponibilidad* y b) *el descuido de la probabilidad*. El primer mecanismo se refiere al uso mental de episodios similares disponibles con facilidad pero que mantienen una baja probabilidad de concreción. Cuando ello sucede, la opinión pública sobrevalora el riesgo generando un estado de alarma extendida. Por el contrario, el descuido de la probabilidad se activa cuando la gente se muestra altamente sensible a los efectos del riesgo, descuidando las probabilidades. Sunstein aclara que “cuando las emociones” afloran, se descuida la probabilidad. En pánico generalizado parece ser resultado de una combinación entre ambos mecanismos, que fagocitados por los medios de comunicación, crean estados emocionales específicos que desestabilizan el sistema político. Si la ciudadanía pide mayor seguridad, el Estado empleará los medios a su disposición para dar mayor seguridad, pero esa medida no solo será ineficiente, sino que puede crear nuevos peligros. Estas políticas (populistas) no llevan a la solución del problema. Los ciudadanos pueden renunciar a su libertad por sentir durante un período prolongado un sentimiento de miedo desmedido.

La gente usa siempre atajos mentales con el fin de comprender la realidad y su complejidad. Sin embargo, estas percepciones pueden llevar a grandes errores, generados por falta de comunicación o por actitudes irracionales. Cuando estas ideas se enraízan en el imaginario colectivo, puede llevar a los políticos a tomar decisiones equivocadas. Muchas veces por presión política, los planes de mitigación de riesgos crean más problemas que soluciones. El estado no debe incurrir en demagogia apelando a gastar sus recursos en todo lo que sus ciudadanos demandan. La educación, en este contexto, es la herramienta indicada para generar confianza en la función pública. En lo personal,

el trabajo de Sunstein se encuentra orientado a explicar dos aspectos importantes del riesgo, su constitución y percepción.

Debate Conceptual

La adopción de la tesis del riesgo en la investigación turística es, a grandes rasgos, reciente. En parte, esa adaptación se hizo siguiendo los lineamientos de la escuela del “mantenimiento del riesgo” (Risk-Management) (Henderson, 2008; Pennington-Gray et al, 2011), movimiento que hasta el día de hoy ha monopolizado lo que se produce en la materia. Dolnicar (2005b) advierte que existe un paralelo entre peligro y riesgo asociado al alto grado de incertidumbre que despierta la contratación de un servicio (Floyd y Pennington-Gray, 2004; Paraskevas y Arendell, 2007; Sackett y Botterill, 2006; Korstanje, 2009). En este punto, el riesgo puede ser asociado a una mala experiencia o a una privación psicológica antes, durante y después del viaje turístico. La planificación integral de los destinos ha adoptado la idea de clasificar los riesgos acorde a su naturaleza, 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 (Dolnicar, 2005^a). Siguiendo este argumento, Fuchs y Reichel (2010) dividen los riesgos en cuatro grandes grupos. Aquellos vinculados a la acción del hombre, financieros, de calidad en la prestación del servicio y desastres naturales. Por su vulnerabilidad, los turistas se encuentran en un ambiente que les es poco familiar, y eso los transforma en blanco del crimen local u otros riesgos. El motivo de viaje y los vínculos familiares son dos de los aspectos más importantes que hacen a la percepción del riesgo.

Un estudio preliminar llevado a cabo por Anderson, Juaneda y Sastre revela que la barrera lingüística es una de las mayores preocupaciones de los turistas a la hora de elegir un destino internacional. Los transportes y las medidas de sanidad en el tratamiento de alimentos es el segundo aspecto a tomar en cuenta a la hora de delinear una política de seguridad. Los paquetes todo-incluido funcionarían como verdaderos catalizadores simbólicos que le confieren al pasajero mayor seguridad percibida (Anderson, Juaneda y Sastre, 2009). Estos resultados sobre el tema de la higiene seguidos por los problemas de inestabilidad política fueron replicados por nuevas investigaciones en estudiantes de turismo en China (Qi, Gibson, y Zhang, 2009). La literatura especializada respecto al estudio de la percepción de riesgos es amplia y se ha expandido en los últimos decenios, sus resultados varían en cuanto a las variables que explican el fenómeno. Cuatro sub-grupos pueden ser construidos siguiendo el lineamiento conceptual;

- a) riesgo asociado a la residencia,
- b) riesgo y lazos familiares
- c) riesgo asociado a la nacionalidad.
- d) riesgo y personalidad psicológica.

Riesgo asociado a la residencia

El habitar y el espacio son dos elementos importantes a la hora de definir la identidad de un sujeto. Luego del 11 de Septiembre, algunos investigadores focalizaron en la proximidad geográfica como un factor a tener en cuenta para comprender como se articula la percepción del riesgo. Según sus aproximaciones, las personas que vivían en espacios o ciudades asociadas previamente con un evento trágico desarrollaban mayor percepción al riesgo en comparación con aquellas personas que residían en centros rurales. En este sentido, Floyd, Gibson, Pennington-Gray y Thapa (2003) evidenciaron los residentes de Nueva York, post 11/9, reaccionaron negativamente ante la idea de hacer un viaje en los próximos 12 meses de ocurrido el evento. Los investigadores concluyen que los eventos catastróficos tienen la particularidad no solo de alterar la vida de la comunidad sino de generar una predisposición negativa en aquellos vecinos quienes residen en la ciudad de Nueva York. En este contexto, Wong y Yeh en 2009 enfatizan en que la percepción del riesgo es la variable de mayor influencia en la elección del destino turístico y la duda. Luego de un desarrollo

teórico acorde, Wong y Yeh aplican en 504 participantes un cuestionario estructurado administrado inicialmente por estudiantes de turismo. La muestra está compuesta de 55.4% de mujeres y un 44.6% 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). Woods et al (2008) afirma que todo riesgo adquiere una característica de territorialización por medio del cual el peligro queda encriptada a un espacio y tiempo específicos. La proximidad espacial de los sobrevivientes respecto a la tragedia viene acompañada de un mayor nivel de ansiedad. El trabajo de M. Yuan (2005) describe que aquellos quienes viven en ambientes rurales tienen mejor disposición a manejar incertidumbre y riesgos que las personas que viven en grandes urbes, pero que ello no se debe en sí al factor residencia, sino al tipo de lazo social que un contexto u otro desarrollan. Las personas que viven en comunidades rurales poseen mayor confianza en sus vecinos lo cual les permite manejar los riesgos de forma más controlada.

Lazos Familiares

Una de las primeras cuestiones a examinar es el rol que cumple el viajero y su vinculación a la percepción del riesgo. La confianza es un elemento interesante a la hora de estudiar el fenómeno. Desde esta perspectiva, se asume que los viajeros de placer contrastan en la construcción de su idea de riesgo de otra clase de viajeros turísticos como ser hombre de negocios, mochileros, misioneros, peregrinos, y exploradores entre otros subtipos. Cada viajero dependiendo del rol que ejerce y el motivo por el cual viaja construye diferentes expectativas en torno al viaje turístico (Castaño, 2006: 79). Se ha descubierto por trabajos recientes que los turistas que viajan para visitar familiares desarrollan una percepción al riesgo general menor que quienes lo hacen por negocios y turismo clásico (Roehl y Fesenmaier, 1992). Los vínculos sociales y familiares permiten controlar el riesgo psicológico ya que la predictabilidad del destino y la familiaridad reducen notablemente la incertidumbre. Siguiendo este argumento, el sentimiento de vulnerabilidad sobre el cual se apoya el riesgo parece ser menor cuando se viaja con familiares o hacia destinos de familiares (Park y Reisinger, 2010).

Sin embargo, otros estudios no han convalidado dicha afirmación. Si bien, los lazos familiares juegan un rol importante en la disminución de la percepción de riesgo, otros autores sugieren lo contrario. Un estudio llevado a cabo sobre 165 turistas franceses revela que quienes viajan con familiares tienen una mayor propensión a evitar riesgos, sobre todo si viajan con niños. Aquellos quienes viajan solos tienen una mayor aceptación de los riesgos que implica su viaje en comparación de quienes viajan con amigos o familiares. Asimismo, la experiencia previa en viajes internacionales es otro factor de peso a la hora de cancelar o continuar un viaje ante elementos de cierto riesgo como puede ser un atentado o una crisis política en el destino visitado (Abdel-Azim, 2010). Mediante el análisis discursivo en películas de terror D. Olsen y M. Korstanje (2011) han concluido que el 11/9 como evento no solo ha cerrado las fronteras estadounidenses frente al otro, sino que ha cambiado la forma de viajar. Los turistas necesitan alejarse de la cotidianidad del vínculo familiar, en ocasiones, a lugares distanciados donde pueden ser agredidos o hasta asesinados. El terror sería la condición emergente cuando ante un escenario desconocido, el “derecho a la hospitalidad” no puede ser sustentado por los anfitriones. En este sentido, estudiar también el rol que tienen los estados desde una perspectiva política es un aspecto significativo.

Riesgo asociado a la Nacionalidad

Formalmente, la nacionalidad como construcción social adscribe a una pertenencia específica que puede ser criterio de inclusión para quienes la comparten, y de exclusión para quienes no alcancen esa condición. Los procesos de crisis políticas, indudablemente, adhieren al problema de la nacionalidad pero no se agotan en ella. Mientras para algunos grupos la nacionalidad no es por sí misma un criterio de riesgo, para otros si lo es. Sacket y Botterill en 2006 publican interesantes conclusiones acorde a la idea que americanos y británicos desarrollan mayor aversión a viajar a

destinos extranjeros en comparación con otras nacionalidades europeas. La explicación radica en comprender que el miedo al terrorismo y la probabilidad de sufrir ataques hacia turistas de esa nacionalidad era mayor en turistas americanos y británicos, producto de la coalición anglo-americana en Medio Oriente. Ello sugiere que los eventos geo-políticos y sus efectos en la percepción del riesgo están ampliamente ligados. Por el contrario, Ertuna y Ertuna infieren que la disposición del riesgo acorde a la nacionalidad no se encuentra asociada a las políticas de los estados sino a la acción e intervención de los medios masivos de comunicación. Con información no concluyente, los investigadores afirman que los viajeros de nacionalidad británica se muestran más insensibles a eventos de desastre en comparación con los viajeros de nacionalidad alemana, italiana y francesa en quienes no sólo el impacto es mayor sino también el período de recuperación para retornar el destino. Por el contrario, los británicos, rusos y chinos demuestran pocas fluctuaciones en cuanto a la demanda de servicios turísticos en zonas comprometidas (Ertuna y Ertuna, 2009). D. Steiner (2007) se encuentra reservado al rol que juega la nacionalidad en la percepción del riesgo. Aun cuando, el 11/9 ha marcado un antes y después en la forma en que el riesgo se territorializa, lo cierto es que se ha instalado un nuevo mensaje que desafía la lógica nacional, en parte, porque cualquiera en cualquier lugar puede ser víctima de un ataque terrorista irrespectivamente del lugar de residencia y su nacionalidad. La afinidad religiosa para Fuchs y Reichel (2004), reemplazaría a la nacionalidad como factor explicativo del fenómeno. Por un lado, cristianos conformados a su vez por protestantes y católicos, desarrollan una aversión mayor a destinos turísticos musulmanes que otros factores como edad, nacionalidad o género. Como sea el caso, la percepción por tratarse de un proceso psico-cognitivo debe ser comprendido dentro de un marco evolutivo de amplitud. Para eso es necesario revisar los aportes de los estudios que enfatizan en la ansiedad y la predisposición psicológica a los riesgos.

Por último, Larsen, et al (2011) reconoce que la percepción del riesgo se hace más marcada cuando el sujeto abandona la familiaridad del hogar, sus márgenes, las fronteras. Cuando un turista decide vacacionar en el extranjero el umbral de riesgo se eleva de forma que peligros inocuos pueden ser magnificados y viceversa, en el hogar puede haber riesgo reales los cuales son ignorados o menospreciados. En perspectiva, la nacionalidad no es una variable central en el estudio del riesgo sino el sentido de pertenencia. Sin embargo, existen aspectos culturales que también impactan en la forma de construir ese riesgo. Siguiendo esta explicación, estudios empíricos realizados en China por Larsen et al (2011) demuestran que por cuestiones culturales, los turistas chinos tienen una propensión a percibir riesgos asociados a la comida en comparación con otros colectivos. Si bien, los chinos (como otras nacionalidades) consideran que viajar por su país es más seguro que hacerlo en el extranjero, los riesgos asociados a la comida son mayores en esta nacionalidad. Estos resultados demuestran que existen riesgos generales aplicables a todas las nacionalidades mientras otros son construcciones culturales específicas que distingue a una sociedad de otra.

Riesgo y Personalidad Psicológica

¿Por qué ciertas personas desarrollan riesgos a ciertos objetos y no otras?, ¿Por qué ciertos riesgos son percibidos como mayormente peligrosos respecto a otros?. Todas estas preguntas fueron abordadas por S. Plog en su modelo psico-métrico del destino turístico. Plog argumenta, en principio convincentemente, que la personalidad es un criterio importante para condicionar la elección de un destino turístico. Si bien fue muy criticado por falta de rigurosidad experimental, Plog dice que existen tres tipos de viajeros (alocéntricos, mid-céntricos y psico-céntricos) acorde al tipo de reacción que demuestran ante un escenario desconocido. Por medio de un continuum los tipos alocéntricos 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. El objetivo de Plog (cuyo proyecto fue

financiado por compañías aéreas) llevaba como objetivo demostrar que aquellos con un alto poder adquisitivo que no deseaban volar (non-flyers) en sus viajes desarrollaban una personalidad de tipo fóbica con un alto tradicionalismo, y dependencia con “fuertes vinculaciones territoriales” a los cuales encasilla dentro del tipo psico-céntrico (Plog, 1973; Plog, 1991).

La disposición del ego respecto al peligro y las diversas reacciones para enfrentarlo o evitarlo, es sin lugar a dudas, una de las contribuciones de Plog al estudio psicológico del riesgo. Su legado ha sido retomado por otros investigadores como Reisinger y Mavondo (2003) quienes demostraron que la ansiedad repercute no solo sobre la personalidad sino sobre las intenciones de viaje. Si se parte de la base que la cultura, la historia y las experiencias previas condicionan el lugar en el mundo de un sujeto, entonces se asume que los eventos son clasificados dependiendo de estructuras cognitivas previas. El grado de aversión o atracción respecto a un sitio donde se llevaron a cabo matanzas generalizadas dependería de la personalidad del visitante y no de factores externos. Por lo tanto, la personalidad selecciona y re-encuadra ciertos sucesos como riesgosos despertando mayores o menores grados de ansiedad. Pero en este proceso, el sujeto cumple un rol proactivo. De esta forma, es posible afirmar que los límites nacionales actúan como barreras profilácticas respecto al riesgo, pero sólo en ciertas personalidades (Reisinger y Mavondo, 2005).

Por último pero no por eso menos importante, Lepp y Gibson consideran que el viaje turístico se encuentra circunscripto a dos tendencias, la búsqueda de novedades y la aversión al riesgo dentro de cierto umbral. El tipo de personalidad juega un papel importante a la hora de comprender el comportamiento del viajero. Retomando el debate surgido en torno a los hallazgos previos de Plog sobre el riesgo y la personalidad, los autores sugieren que existen diferentes riesgos percibidos dependiendo del lugar al cual viaja el turista. Los encuestados, en su mayoría estudiantes universitarios estadounidenses, señalaron que los destinos culturalmente diferentes a los Estados Unidos o con menores grados de “desarrollo” son percibidos como de mayor riesgo que otros. Por otro lado, la personalidad es condicionada por el rol circunstancial del viajero y su descubrimiento de nuevas sensaciones. A diferencia de los otros autores que enfatizan en el peligro percibido como una limitación para la atractividad del destino, Lepp y Gibson prefieren centrarse en la necesidad de nuevas sensaciones (sensation seeking). De esta manera, los turistas que tuviesen altos grados de SS perciben menor riesgo a viajar a lugares desconocidos que aquellos que mantengan porciones menores de SS (Lepp y Gibson, 2008). S. Larsen (2007), sugiere que la personalidad debe ser estudiada en compañía de la experiencia. Los viajeros no sienten lo mismo antes, durante y después del viaje, por lo que estudiar el riesgo como un fenómeno transversal es un error epistémico. Asimismo, personas que pueden manifestar ciertos riesgos (como a la ecología o al crimen) pueden no estar emocionalmente interesados o preocupados por ellos. Larsen, entonces, divide lo que son “las preocupaciones” de los riesgos. La preocupación en estos términos es todo “pensamiento que representa ciertos intentos del sujeto por encontrar ciertas soluciones a cuestiones dadas como inciertas pero que presuponen un resultado negativo para el mismo o su grupo” (Larsen, 2007: 10). Mientras el riesgo se encuentra enraizado estrictamente en el campo cognitivo, la preocupación moviliza otras esferas como la experiencia, la memoria y las emociones. De todos los elementos psicológicos que intervienen en la elección del destino la experiencia es el de mayor gratificación. En este sentido, uno de los hallazgos más importantes de Larsen se orienta a probar que existe una disociación entre el hogar y el viaje. Mientras los sujetos manifiestan mayor preocupación por viajar mientras están en el hogar, esas preocupaciones disminuyen cuando se inicia el desplazamiento (Larsen, 2009). Todo riesgo adquiere una adaptación y ese proceso no es causal, obedece a una nueva lógica que debe ser comprendida.

Riesgo y Urbanidad

Jackson et al (2011) han encontrado una relación entre el crimen y el diseño urbano de la ciudad. Los mismos recursos y estilos de urbanización que hacen del espacio un lugar atractivo, con amplias facilidades o avenidas son los mismos que facilitan la huida de los criminales y los ataques

a los turistas. Por ese motivo, se parte de una pregunta que no ha sido debidamente explorada por la literatura especializada, ¿es la personalidad de los turistas el factor que los predispone al peligro, o los factores ambientales que captan su atención los que coadyuvan en su vulnerabilidad?. En forma, si se quiere, concisa, Jackson et al reconocen que las mismas oportunidades que brindan las grandes ciudades respecto al alejamiento y la infraestructuras de extranjeros, sientan las bases para que los criminales operen sin ser rápidamente reconocidos. Como resultado, la oportunidad de pillar a un turista desprevenido es proporcional con el riesgo que el mismo sistema genera. El riesgo no es un elemento aislado del sistema urbano, sino que interactúa junto a otros en constante movimiento. Focalizar sólo en el riesgo aislando sus efectos de otros componentes del sistema (modelo de laboratorio) parece, como se discutirá a continuación, un error metodológico serio.

El especialista en seguridad turística P. Tarlow (2011) llama la atención sobre la necesidad de integrar tanto las posturas de diseño de riesgo (risk management) como las sociológicas tendientes a conocer el origen psico-social del mismo. Los planes, escribe Tarlow, salvan gente al reducir el impacto de los desastres en las comunidades y por ello son loables, pero también necesitamos del estudio científico del riesgo que nos ayude a comprender mejor su evolución y adaptación buscando equilibrio entre la investigación aplicada y los programas de contención de crisis. Metodológicamente, la teoría no es información ni datos, sino un andamiaje construido gracias a la interpretación de cursos de acción específicos. Ninguna aplicación, cualquiera sea su naturaleza, puede disociarse de la teoría y vice-versa. La diferenciación entre el estudio de riesgos hipotéticos y desastres reales, no obstante, debe interesar a los académicos dedicados a la seguridad turística. El manejo de riesgos es una subdisciplina que estudia factores hipotéticos de cambio para un evento que aún no se ha concretado mientras que el manejo de crisis habla de cómo reducir los efectos negativos de un hecho traumático. En una fase intermedia, se ubicaría el manejo de situaciones de desastre (disaster management) el cual toma elementos de ambos extremos. Adicionalmente, Tarlow agrega que a diferencia de otros riesgos, el terrorismo no se trata de un acto criminal clásico sino una maniobra de chantaje donde lo que importa es causar daño al estado anfitrión destruyendo la industria del turismo. La aleatoriedad de un accidente nuclear no se corresponde con el diseño de un atentado terrorista a un Resort turístico. La diferencia entre un u otro evento es el rango de acción. Mientras el desastre natural o tecnológico sólo ocupa una franja determinada de tiempo, el terrorismo acciona en un tiempo indefinido. Adicionalmente, Tarlow (2011) no equivoca el camino cuando adscribe a la idea de no comparar todos los riesgos como si fuesen lo mismo. En el proceso de consumo turístico existen riesgos moderados, cuando por ejemplo el turista sufre una demora, y riesgos extremos cuando el resort en que se aloja queda destruido luego de un terremoto. Las experiencias, los riesgos y las formas de percibir uno u otro evento no son iguales.

Modelo para comprender al riesgo

La primera gran clasificación que se puede hacer sobre los riesgos son aquellos generados por el sistema turístico y aquellos que le son externos. Se dan, por lo tanto, riesgos turísticos y riesgo extra-turísticos. Dentro del primer sub-tipo se puede subdividir en riesgos “asociados al servicio”, que van desde la pérdida de un avión, el equipaje hasta la derivación a otro hotel por sobreocupación o una huelga; y asociados a “la seguridad personal del turista”. Los del segundo subtipo son peligros que afectan directamente y físicamente la seguridad del turista durante su estadía. Los riesgos sobre el servicio afectan a menudo a un conjunto de compañías pero no involucra al destino como un todo orgánico, en cambio los riesgos asociados a la seguridad (cuando toman un estado público masivo) pueden generar una imagen negativa que afecta a toda la ciudad. Por ejemplo, cuando un turista que arriba a la ciudad de Nueva York pierde su vuelo o su estadía producto de una huelga repentina, su imagen sobre el destino sigue siendo positiva. Cuando se trata de un evento que tiene una gran carga afectiva como ser un atentado o una guerra civil, la atractividad del destino (por el contrario) queda seriamente afectada. Un correcto plan de contención debe contemplar esta clasificación en todas sus dimensiones. Dentro de los peligros que afectan al turista tenemos:

- a) Virus desconocidos, enfermedades o brotes pandémicos.
- b) Envenenamiento por comida en mal estado.
- c) Ataques terroristas contra población civil
- d) Accidentes viales y aéreos.
- e) Desastres naturales y provocados por el hombre.
- f) Robos, estafas, ataques sexuales o crimen local
- g) Inestabilidad social y política.

Cada uno de estos subtipos de riesgo tiene características diversas, como diversas son también sus causas y efectos sobre la psicología del turista. Se sabe por los estudios psicológicos en la materia, que el sujeto tiende a exagerar los riesgos cuando el impacto se encuentra fuera de su horizonte de previsibilidad. Sabemos por estadísticas que es más factible un accidente vial que la caída de un avión. A pesar de ser eventos infrecuentes, el escaso grado de control y/o previsibilidad del pasajero hace que el accidente en avión adquiera un impacto mayor a los accidentes viales. Sin embargo, es más probable que mueran más turistas en accidentes en los caminos que en caídas de aviones. Por lo menos aquí tenemos dos elementos importantes que hacen al plan de contención.

- 1) Probabilidad real de daño: variable que mide el potencial peligro y su extensión a toda la comunidad.
- 2) Impacto sobre el imaginario colectivo: variable que mide la percepción cognitiva sobre determinado riesgo.

Esta distinción es significativa ya que muchos turistas anulan o dan demasiado énfasis al impacto del riesgo, pero no evalúan correctamente las probabilidades de sufrir un peligro real. Muchos viajeros temen a ataques termonucleares o a epidemias como la Gripe A, sin tomar en cuenta que anualmente el crimen local a extranjeros se cobra en las ciudades de Latinoamérica un número cada vez mayor. A la inversa, el turista puede magnificar las cuestiones que hacen a la probabilidad del daño por medio de una eficiente comunicación, pero evitar el destino que se tilda como peligroso. Algunos gobiernos silencian los riesgos para atraer flujos de capital de los países industriales, sin darse cuenta que esos turistas quedan realmente desprotegidos cuando arriban a su destino. Cualquier daño sobre ellos se magnifica rápidamente a pesar de los esfuerzos oficiales por contener el riesgo. Los planes en manejo de riesgos deben tener en cuenta no solo la probabilidad real de daño sino además el impacto que pueden en la opinión pública tomar ciertos temas. La gente por ejemplo está más predispuesta a captar y manifestar su rechazo a crímenes que se perpetran sobre inocentes como “mujeres, niños etc”, mientras aceptan otros como tolerables (como ir a la guerra etc). La percepción subjetiva del impacto es un elemento esencial que los diseñadores de políticas para el manejo de riesgos no deben dejar de considerar. ¿Por qué un riesgo es considerado más importante que otro?.

Existen tres variables que convergen en el impacto que un riesgo mantiene sobre el imaginario social. A) El horizonte de control, B) su posibilidad de repetirse, y c) El estatus social de los afectados. Los eventos con un bajo horizonte de control, una alta probabilidad de volver a repetirse que afecta a personas estimadas por la sociedad genera un alto impacto, mientras que los eventos cuyo horizonte de control es alto y su naturaleza infrecuente, aun cuando afecte a personas de alto estatus, son considerados “hechos aislados”. La muerte de un niño producto de un virus es menos importante para la sociedad que la muerte de un anciano durante un incendio de su alojamiento. Por lo tanto, el target donde recae el peligro es tan importante como la posibilidad de mitigar ese peligro y que no se vuelva a repetir. Una de las cuestiones que hicieron del 11 de Septiembre un evento terrorífico fueron precisamente su baja posibilidad de ser controlado, su alta probabilidad de volver a repetirse en otras ciudades americanas y la idea de que fue perpetrado sobre “ciudadanos desarmados”. El grado de sensibilización y exposición de una persona a un riesgo también modifica la forma de percibirlo. Por ejemplo, antes del 11 de Septiembre un atentado tenía mayor repercusión

que hoy en día. El constante bombardeo de noticias negativas genera mayor apatía respecto a ese peligro.

La siguiente tabla describe como los diversos tipos de riesgos adquieren mayor o menor impacto en la sociedad y los medios de comunicación según lo explicado.

Subtipo	Horizonte Control	Repetición	Afectados	Resultado
Enfermedades o virus desconocidos	Bajo	Bajo	Niños Mujeres	Alto impacto
Ataques terroristas	Alto	Alta	Civiles	Bajo Impacto
Comida en mal estado	Alto	Alta	Civiles	Bajo Impacto
Accidentes	Alto	Alta	Pasajeros y turistas	Bajo impacto
Desastres naturales o hechos por el hombre	Bajo	Bajo	Comunidad toda	Alto impacto
Robos, Crimen	Alto	Alta	Turistas	Bajo impacto
Inestabilidad política	Bajo	Bajo	Comunidad toda	Alto impacto

Según el siguiente modelo, cuando la comunidad toda se encuentra sujeta a un peligro que no se pudo controlar y su frecuencia puede ser alta o baja, el grado de impacto es alto. Cuando el mismo evento afecta solo a algunos civiles cuyo estatus es prescindible el impacto se torna bajo. Tanto la posibilidad de repetición como el target de las victimas permiten a la sociedad saber cuales son sus posibilidades para controlar el riesgo, si esas posibilidades son bajas el impacto y el terror se apoderan de la población. A continuación enumeramos algunos pasos prácticos que pueden tomarse en cuenta a la hora de liderar un plan de seguridad en una comunidad.

CONSEJOS PRACTICOS

- 1) Las avenidas y las ciudades deben estar diseñadas para no condensar gran cantidad de vehículos o personas ya que de esa forma el escape de los delincuentes ante un potencial delito se hace más simple.
- 2) Las embajadas y consulados importantes deben estar reguladas y protegidas, incluso bajo dirección secreta. Los sistemas de visado deben ser emitidos por el sistema de migraciones del país de origen de los viajeros. Las direcciones de consulados y embajadas no debe estar al acceso del público.
- 3) Planes de evacuación para destinos situados en zona de desastre, fallas geológicas o inundaciones.
- 4) Los Medios de comunicación deben establecer una comunicación responsable en momentos de emergencia con información exacta acorde a los protocolos internacionales. El terror surge de la ambigüedad y la incertidumbre, el publique primero y coteje después no es buen consejero. Cuando la información es uniforme y exacta la ansiedad decrece.
- 5) Los diseñadores de políticas de seguridad deben tomar en cuenta nuestra explicación sobre efecto real y horizonte de control. Eventos que pueden no ser muy destructivo terminan siéndolo porque la audiencia considera que su rango de control es bajo.

- Asimismo, eventos de gran destrucción pero infrecuentes y extraños son magnificados por los medios de comunicación.
- 6) Evaluación multi-variable de los riesgos incluso utilizando software en la materia.
 - 7) Inaugurar comisarías o puestos de policía con dedicación exclusiva para turistas.
 - 8) Asesoramiento y uso de GPS con diagrama de zonas peligrosas
 - 9) Asesoramiento a turistas sobre las zonas que puede visitar y las que no.
 - 10) Evitar que en las zonas de tránsito turístico o grandes aglomeraciones haya comercio de drogas. Si se organizan eventos deportivos o festivales prohibir la venta de alcohol.
 - 11) Mejorar la iluminación en las zonas turísticas.
 - 12) Intervención estatal en procesos de recuperación de las comunidades post desastre.

Bajo algunas circunstancias, evitar que el riesgo surja es imposible. Existen eventos como los desastres naturales que son de muy difícil predicción. Siendo ese el caso, una regulación responsable de la comunicación, de la información y de las potenciales consecuencias de las noticias es de vital importancia para no destruir la reputación de un destino turístico.

Referencias

- Abdel-Azim, T. S. (2010). "The Relationship between the perception of Risk and the Decision Making process of Travel of French Tourists. The case of Egypt". *Tourismos: an international Multidisciplinary Journal of tourism*. Vol. 5 (2): 29-47.
- Anderson, W. Juaneda, C. y Sastre, F. (2009). "Influences of pro-all-inclusive Travel Decisions". *Tourism Review*. Vol. 64 (2): 4-18.
- Dolnicar, S. (2005). "Understanding barriers to leisure travel, tourists fears as marketing basis". *Journal of Vacation Marketing*, 11 (3): 197-208.
- Ertuna, C. Ertuna, Z. I. (2009). "The Sensitivity of German and British tourists to new shocks". *Tourism Review*. Vol. 64 (3): 19-27.
- 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". In *Safety and Security in Tourism: relationships, Management and Marketing*, (Eds) Hall, M. Timothy, D. y Duval, T. New York, Haworth Hospitality Press.
- Fuchs, G. y Reichel, A. (2004). "Cultural Differences in tourist destination risk perception: an exploratory study". *Tourism*. Vol. 52 (1): 21-37.
- Fuchs, G. y Reichel, A. (2010). "Health Tourists Visiting a Highly Volatile Destination". *Anatolia, an international Journal of Tourism and Hospitality Research*. Vol. 21 (2): 205-226.
- Henderson, J. C. (2008). "Managing Crises: UK Civil Aviation, BAA airports and the August 2006 terrorist Threat". *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 8 (2): 125-136.
- Korstanje, M. (2009). "Re-visiting the risk perception theory in the contexts of travels". *ERTR: e-review of Tourism Research*. Vol. 7 (4): 68-81.

- Jackson, M. et al. (2011). "City Design and its relationship with tourism crimes: a behavior analysis of the urban environment". *International Journal of Tourism Anthropology*. Special Issue. *Narratives of Risk, Security, and Disaster issues in Tourism and Hospitality*, Edited by M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 195-207
- Korstanje, M y Olsen, D. (2011). "The Discourse of Risk in horror movies post 9/11: hospitality and hostility in perspective". *International Journal of Tourism Anthropology*. Special Issue. *Narratives of Risk, Security, and Disaster issues in Tourism and Hospitality*, Edited by M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 304-318
- Larsen, S. (2007). "Aspects of a Psychology of the Tourist Experience". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 7 (1): 7-18.
- Larsen, S. (2009). "What Tourists worry about: construction of a scale measuring tourist worries". *Tourism Management*. Vol. 30: 260-265
- Larsen, S. et al (2011). "Are East Asian tourists more apprehensive about food risks?". *International Journal of tourism Anthropology*. Special Issue, *Narratives of Risk, Security and Disaster issues in Tourism and Hospitality*. Editor M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 226-238
- Lepp, A. y Gibson, H. (2008). "Sensation Seeking and Tourism: tourist role, perception of risk and Destination Choice". *Tourism Management*. Vol. 29: 740-750.
- Paraskevas, A. y Arendell, B. (2007). "A strategic Framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destination". *Tourism Management*. Vol. 28: 1560-1573.
- Park, K. y Reisinger, Y. (2010). "Differences in the Perceived Influence of Natural Disasters and Travel Risk on International Travels". *Tourism Geographies*. Vol. 12 (1): 1-24.
- 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.
- 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.
- Roehl, W. and Fesenmaier, D. (1992). "Risk Perceptions and Pleasure Travel: an exploratory analysis". *Journal of Travel Research*, Vol. 30: 17-26.
- Qi, X. C. Gibson, H y Zhang, J. (2009). "Perception of risk and Travel Destinations. The case of China and the Beijing Olympic Games". *Journal of Sports & Tourism*. Vol. 14 (1): 43-67.
- Sackett, H. y Botterill, D. (2006). "Perception of International Travel Risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack". *E-review of tourism Research*. Vol. 4 (2): 44-49.
- Sunstein, C. (2006). *Riesgo y Razón: seguridad, ley y medioambiente*. Buenos Aires, Editorial Katz.
- Steiner, C. (2007). "Political instability, Transnational Tourist Companies and Destination Recovery in the Middle East after 9/11". *Tourism and Hospitality Planning & Development*. Vol. 4 (3): 169-190.

Tarlow, P. (2011). "Tourism Disaster Management in age of Terrorism". *International Journal of tourism Anthropology*. Special Issue, Narratives of Risk, Security and Disaster issues in Tourism and Hospitality. Editor M. Korstanje. Vol. 1 (3-4): 254-272

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.