

5

Percepción de riesgo al realizar turismo en Venezuela

Carlos Alberto Ortiz Mora

RESUMEN

La investigación buscó describir la percepción de riesgo de realizar turismo o de hacer uso de servicios turísticos en Venezuela por parte de una muestra de residentes de la ciudad de Caracas, tomada de forma no probabilística y conformada por 416 sujetos que eran parte de la bases de datos de 4 empresas operadoras turísticas, a quienes se les aplicó una adaptación de la subescala de percepción de riesgo tomada de la escala multidimensional para medir el valor percibido de una experiencia de servicio (Gallarza y Gil, 2006). Se realizó un análisis estadístico a fin determinar la existencia de diferencias significativas entre ambos géneros, por grupos de edades y por dos condiciones de inclusión a la muestra. Los resultados se discuten sobre la base de evidencia teórica, y la clasificación de riesgo propuesta por Dolnicar (2005).

PALABRAS CLAVE: *percepción de riesgo, clasificación de riesgo, turismo, residentes de Caracas*

ABSTRACT

The study sought to describe the perceived risk of making tourism or use tourism services in Venezuela by a sample of residents of the city of Caracas, taken from probabilistic shape and consists of 416 subjects who were part of the base 4 data tourist operators, who were given an adaptation of risk perception subscale taken of the multidimensional scale to measure the perceived value of a service experience (Gallarza and Gil, 2006). A statistical analysis to determine the existence of significant differences between genders, age groups and two conditions for inclusion in the sample was performed. The results are discussed on the basis of theoretical evidence, and the risk classification proposed by Dolnicar (2005).

KEY WORDS: *risk perceived, risk classification, tourism, Caracas residents*

INTRODUCCIÓN

En Venezuela, tal como ocurre en muchos otros países, la opción del turismo como factor recreativo, se ha incrementado de manera importante, sin embargo, existen algunas discrepancias con respecto a las cifras oficiales publicadas por Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y otros entes no gubernamentales con relación a la cantidad de turista que realizan turismo interno o doméstico, en donde las cifras del INE (2014) indican valores mucho más altos que las otras mediciones, en las que la reducción de usuarios de servicios turísticos internos se hace patente, coincidiendo en algunos momentos con eventos puntuales de relacionados con la inseguridad tal como fue el caso de la ex miss Venezuela asesinada mientras realizaba un viaje dentro de nuestras fronteras.

El turismo es una actividad que entre otras cosas busca satisfacer los deseos de las personas de vivir momentos diferentes a los cotidianos y en los que puedan buscar experiencias en las cuales puedan participar (Marques y otros, 2012). En la búsqueda de satisfacer estos deseos los turistas pueden correr riesgos, dando las bases para lo que en la actualidad se conceptualiza como el riesgo turístico (Amorin y otros, 2012). Tal como lo plantea Rodrigues (2011), al escoger realizar un viaje el turista se enfrenta a una serie de conflictos que tienen, en uno de sus ejes el placer y en el otro la amenaza de lo desconocido, en este sentido la percepción de riesgo resulta importante como factor que influye en la selección de servicios turísticos.

La idea de riesgo está concebida como una cognición de las probabilidades de sufrir daños parciales o totales, o de experimentar consecuencias negativas inesperadas (Korstanje, 2009). El turista

puede percibirse como vulnerable al crimen, ataques terroristas, así como de otros elementos que dependen de la industria turística y el destino seleccionado (Korstanje, 2013). En la actualidad y debido a los marcados cambios ocurridos en la sociedad el comportamiento del consumidor en el área del turismo podrá ser afectado por el grado de riesgo percibido que tenga el turista, por lo que su interpretación de sus relaciones de compras se haga de manera diferente a como ocurría en el pasado (Gomes y otros, 2012).

Korstanje (2013) señala que la adopción de la tesis del riesgo en la investigación turística es reciente la cual se ha hecho siguiendo la pauta de los estudios del mantenimiento del riesgo, que podría estar relacionado a una mala experiencia o a una privación psicológica antes, durante y/o después del viaje turístico. Dolnicar (2005) plantea que los riesgos pueden clasificarse en función a su naturaleza, a saber en riesgo financiero, social, psicológico, corporal o físico, funcional, de demoras, situacional turístico real o percibido y terrorismo. Por su vulnerabilidad, los turistas están en un ambiente poco familiar lo que los hace fáciles de correr riesgos.

En el caso de Venezuela, en el área de la seguridad, es considerado como uno de los tres países con peor percepción de seguridad según el informe de desarrollo humano que en el 2013 fue presentado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Ciudad de México. Esta percepción que además se traduce en la peor para los países de la región tiene una incidencia directa en la percepción de riesgo turístico planteado por Dolnicar (2005), realizó un estudio que le llevó a concluir que el riesgo turístico se ha convertido en una inquietud para todos aquellos que forman parte de la vida tu-

rística incluyendo al turista.

Por otra parte, Amorin y otros (2012), afirman que la seguridad percibida y su relación con los riesgos empiezan a variar según los periodos que se reflejen en los distintos entes gubernamentales, planteando que la calidad de vida y la ecología son construcciones homologables y complementarias para los sujetos de la muestra. Aunado a esto ambas simbolizan una preocupación y afectan orgánicamente la geografía cognitiva en la mente de habitantes y turistas, sin embargo el concepto de riesgo o seguridad tiende a fijar aquello que la interacción descentraliza, así que una mala imagen de la seguridad acarrea como en estos casos, desasosiegos patentes y verídicos sobre el futuro de una ciudad como destino turístico.

Rodriguez (2011), indica que los riesgos no dependen solo de la información que se difunda de un sitio, o lugar de interés turístico, sino que está también se refleja dependiendo de las características individuales que cada quien posea. Señala la importancia de analizar los riesgos percibidos en los turistas que poseen de alguna manera una discapacidad física cuyo objetivo se basa en determinar los elementos generadores de riesgo percibido entre esos turistas, los que se ven reflejados en la adaptación de servicios y equipamientos turísticos, tipo de discapacidad física del turista, estructura urbana de la localidad, servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física y uso de beneficios reservados a los discapacitados.

Turismo

Quesada (2010) nos indica que Inglaterra fue el primer país en atribuirle un concepto preciso al turismo dándolo a conocer en 1811 como la teo-

ría y la práctica del viaje de placer, años más tarde en Alemania en el año 1920 en una escuela berlinesa unos estudiantes de turismo deciden ampliar su concepción dándolo a conocer como movimiento de personas que abandonan temporalmente el lugar de su residencia permanente por cualquier motivo relacionado con el espíritu, su cuerpo o su profesión. (Cox, 1967).

Desde otro punto de vista, Holloway (1994) nos indica que en el año 1976 en un Instituto de Turismo en Gran Bretaña modifican el concepto de turismo dejándolo como un desplazamiento temporal, a corto plazo, de las personas hacia destinos fuera de sus lugares de residencia y trabajo, así como las actividades durante su permanencia en dichos destinos; éstas incluyen desplazamiento para todo tipo de fines; así como también visitas o excursiones de un día. Años más tarde encontramos el concepto publicado por la Organización Mundial del Turismo conocida por sus siglas en español OMT (1994), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros. Bajo esta perspectiva Briones-Gamboa (2007) indican que el turismo es, ante todo una experiencia geográfica, se presenta como un fenómeno geográfico en el sentido de que muestra una relación directa entre el ser humano y los espacios, entre el hombre y el ambiente. Es un inductor de la organización espacial y de la movilización de flujos de población.

En relación a lo indicado anteriormente Benéde y otros (2011) manejan otra noción para el turismo y señalan que “es una actividad económica muy particular, que incluye tanto el próximo despla-

miento fuera del entorno habitual, como las actividades que se deseen durante los viajes, relacionados con el transporte, comercio, servicios a personas y empresas, constructoras, etc”.

Bajo esta perspectiva Caraballo y otros (2012) indican que el turismo hoy en día se considera uno de los principales sectores sociales y económicos a nivel mundial así mismo nos indican que el turismo es una actividad económica de indudable impacto en la sociedad no solo por sus implicaciones económicas sino también por la cantidad de personas que en él participan y por su amplia distribución geográfica.

Por otra parte Salgado (2007), indica que el turismo genera una serie de interrelaciones entre turistas, comunidades anfitrionas y el entorno socio-cultural; el turismo es una actividad que goza de diversos factores tanto económicos, sociales, ambientales, culturales, entre otros; lo que hace que la formación de los recursos humanos sean fundamentales para esta actividad, ya que sirve tanto para los turistas como para los operadores de este servicio. En tal sentido la actividad turística a nivel mundial alega nuevas dinámicas, la cual exige un conocimiento más amplio con respecto al turismo.

Krippendorff (2003) señala que el turismo en el siglo XXI aparece como uno de los fenómenos más importantes del mundo contemporáneo y hoy la necesidad de viajar es esencialmente creada por la sociedad y está marcada por lo cotidiano. En concordancia con lo anterior, Rodrigues (2011) indica que el turismo debe ser estudiado dentro de un cuadro interactivo de disciplinas con un dominio conexo donde el abordaje geográfico tiene un enfoque esencial, ya que su esencia lidia con la dualidad de la sociedad y la naturaleza.

Siguiendo las consideraciones procedentes la Organización de Turismo del Caribe conocida con las siglas de OTC, Saavedra y otros (2004) señalan que el turismo al transcurrir los años se ha exteriorizado para muchos países como refuerzo social y económico, por su concepción de divisas y empleos. Briones-Gamboa (2007) señala que el turismo puede clasificarse dependiendo del origen del visitante y respecto a una determinada región (país) donde se produce el fenómeno turístico. De esta misma forma, señala que la Organización Mundial del Turismo establece que se divide en turismo doméstico o interno, referido a todas aquellas personas que basan su turismo dentro de su mismo territorio económico, es decir que estos no salen de su país, y turismo receptor, que viene dado por todas aquellas personas que basan su turismo dentro del mismo territorio económico de su país de referencia, sin embargo estos no son residentes del mismo, y por último, el turismo emisor, entendido como aquellos que deciden viajar fuera de su territorio económico.

En el desenlace de los viajes se encuentran una gran variedad de motivaciones por las cuales el hombre realiza un desplazamiento en el ámbito turístico, la cual permite al hombre caracterizar o diferenciar los distintos tipos de turismo que se pueden encontrar en ella. García y otros (2011) señalan que existen diversos tipos de turismo destacando la clasificación básica que divide a este tipo de actividad en: turismo tradicional, caracterizado por ser de interés general y /o convencional, en el que se encuentran, entre otros el turismo cultural, de negocios, deportivo, de aventura, religioso, científico, gastronómico, estudiantil, de congresos, familiar y amigos, de salud; y por otro lado el conocido como turismo en áreas rurales (TRAS), que incluye las ac-

tividades denominadas como agroturismo, ecoturismo, turismo cultural, turismo de aventura en zonas rurales, deportivo de corte ecológico entre otros.

Riesgo

Realizando una revisión histórica Kortanje (2009) manifiesta que fue después del siglo XVII que el riesgo comienza a ser desarrollado en conjunción a otro término más antiguo del cual ya se habían ocupado los filósofos clásicos. Por otra parte Rodrigues (2011) indica que “el riesgo ha sido ampliamente asociado a la amenaza de terrorismo, el riesgo relacionado con los viajes puede estar asociado con un número de factores que incluyen la inestabilidad política, los riesgos de enfermedades, crímenes, violencia, guerras, desastres naturales y terrorismo en el destino o cerca de él”.

Por otra parte se puede mostrar otra definición tentativa para el riesgo, se puede comprender como “las consecuencias indeseadas producidas por cierto evento ajeno al sujeto el cual a su vez puede afectarlo en forma parcial o total” (Tierney, 1994). Amorin y otros (2012) señalan que el riesgo es una categoría cultural nacida con el mundo industrial. Anteriormente existían peligros que las comunidades contemplaban como lo eran guerras, desastres naturales, virus, hambre, entre otras pero a pesar de esa diversidad de factores ellos no contemplaban eso como riesgo; sin embargo suele confundirse con este, por esta razón todo aquel investigador debe separar todos aquellos conceptos para poderlos definirlos y así lograr una mejor comprensión, por lo tanto las expresiones como miedo, angustia y riesgo pueden ser aplicados de forma semejante pero a su vez expresan realidades diferentes. Por otra parte, se puede comprender como las consecuencias inde-

seadas producidas por cierto evento ajeno al sujeto el cual a su vez puede afectarlo en forma parcial o total (Tierney, 1994)

Siguiendo la misma línea de investigación Kortanje (2009), plantea que “el estudio del riesgo comprende un conjunto de temas relacionados a: riesgos tecnológicos, desastres naturales, ataques terroristas, pandemias de virus no conocidos, etc.” Así mismo nos indica que las amenazas se forman de pequeños riesgos individuales que la sociedad tolera gradualmente pero que acumulados la hacen colapsar, por otra parte se debe mencionar que el riesgo no sólo se ha hecho presente en nuestra vida sino que también despierta el interés de una gran cantidad de científicos modernos.

En los últimos años, el riesgo cumplió un importante rol en la planificación y en los estudios sobre el turismo internacional. Los turistas tienden a evitar destinos en los que perciben mayores riesgos, y escogen los que consideran más seguros (Qi 2009).

Tipos de riesgo

Sonmez y Graefe (1998) indica que algunos investigadores procuraran identificar los tipos de riesgos asociados y que estos a su vez enumeran diez categorías de riesgos relacionados con el turismo, a saber, 1) funcional: relacionado a problemas mecánicos, organizacionales y de equipamientos; 2) económico: temor de que la experiencia no sea compatible con el valor pagado; 3) salud: posibilidad de contraer enfermedades; 4) físico: peligro o amenaza a la integridad física; 5) inestabilidad política: quedar involucrado en un ámbito de agitación política; 6) psicológico: decepción con la experiencia turística; 7) satisfacción: insatisfacción con la experiencia; 8)

social: desaprobación del destino elegido por parte del grupo social de referencia; 9) terrorismo: estar en lugares con riesgo de ataques terroristas; 10) tiempo: amenaza de sentir que se perdió el tiempo con el viaje.

Donilcar (2005) 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

Los riesgos pueden ser entendidos en dos campos de existencia diferentes, el real y el percibido. El real u objetivo existe de hecho y puede o no ser percibido por el consumidor. Mientras que el percibido o subjetivo es aquel que el consumidor percibe e incluso puede no existir en la realidad haciéndose presente sólo en el imaginario del individuo (Cunningham, 1967 c/p Rodrigues 2011).

Riesgo percibido

Anteriormente los investigadores planteaban diversos tipos de riesgo percibido en esta encontramos el económico, el físico, el de pérdida de tiempo, el de costo de oportunidades, el de desempeño, el psicológico y el social (Rodrigues 2011).

Sin embargo cabe destacar que el concepto de riesgo percibido fue introducido en la literatura de las actividades económicas y del mercadeo por Bauer en 1960; quien sugirió que el comportamiento del consumidor involucra riesgos y cualquier acción producirá una consecuencia y no se puede anticipar con certeza cuáles serán deseables. El autor destaca que el objetivo del estudio no es el riesgo real también llamado objetivo, sino el percibido o subjetivo. Para Bauer, el riesgo es definido según la incer-

tidumbre y la importancia de las consecuencias. La incertidumbre sería la probabilidad subjetiva de que un evento ocurrirá, y la consecuencia sería el nivel de peligro de los resultados de las decisiones de los consumidores. Briones-Gamboa (2007)

Dowling y Staelin (1994) señala que el riesgo percibido influye sobre la elección debido a la intención del consumidor de evitar las pérdidas causadas por fallas relativas al proceso de compra, lo que lo lleva a dimensionar el resultado deseado a partir de la información disponible sobre un producto, mientras que para Briones-Gamboa (2007), la percepción del riesgo asociada a un viaje afecta la conciencia del turista acerca de su seguridad y genera sentimientos de ansiedad, por lo que se puede afirmar que en el sistema turístico de cualquier nación o país, la seguridad va a ser un elemento fundamental para cualquier buen funcionamiento que esta requiera (Pastoriza 2010).

Por otra parte Rodrigues (2001) indica que el concepto de riesgo percibido se entiende como la probabilidad de consecuencias negativas, el riesgo percibido representa las incertidumbres del consumidor sobre las pérdidas o ganancias en una transacción particular, implica que la mayoría de los individuos, toman decisiones de compra bajo algún grado de incertidumbre sobre algún producto, marca, establecimiento o canal de distribución. Para Zikmund y Scott (1974), el riesgo es definido según la incertidumbre y la importancia de las consecuencias. La incertidumbre sería la probabilidad subjetiva de que un evento ocurrirá, y la consecuencia sería el nivel de peligro de los resultados de las decisiones de los consumidores.

Esta distinción es importante 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 Ah1 N1, sin tomar en cuenta que anualmente el crimen local a extranjeros se cobra en las ciudades de Latinoamérica un número cada vez mayor de víctimas. A la inversa, como producto de una eficiente comunicación, no siempre surgida de fuentes oficiales, el turista puede magnificar ciertas circunstancias que incrementan la percepción de riesgo o la probabilidad de daño, y así evitar algún destino que se haya manejado comunicacionalmente como peligroso. (Korstanje,2013).

Sunstein, (2006) explica que el riesgo no siempre es examinado con propiedad. Según algunos modelos de probabilidad y de decisión, por ejemplo en el 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, ubicada en el Reino Unido, fue protagonista de un accidente ferroviario que modificó en gran parte 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. Como resultado de esta situación, las rutas inglesas terminaron siendo potencialmente más inseguras que los ferrocarriles.

Por último, Larsen y otros (2011) plantean que la percepción del riesgo se hace más marcada

cuando el sujeto abandona la familiaridad del hogar al salir del país de residencia, en particular cuando el viaje no se realiza para visitar familiares. Cuando un turista decide vacacionar en el extranjero la percepción de riesgo se eleva de forma que peligros que previamente no eran considerados como tal, pueden ser magnificados y viceversa. 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 el mismo autor, 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, en este caso particular, pero fácilmente generalizable a otras nacionalidades, consideran que viajar por su país es más seguro que hacerlo en el extranjero. Estos resultados demuestran que existen riesgos generales aplicables a todas las nacionalidades mientras otros son construcciones culturales específicas que distinguen a una sociedad de otra.

Sobre esta base, la pregunta de investigación que orientó este estudio fue, ¿cómo es la percepción de riesgo para realizar turismo interno en Venezuela? A partir de ella, se derivó el objetivo general con el que se pretendió describir cómo opera el riesgo percibido de turismo en Venezuela en un grupo de residentes de la Ciudad de Caracas, y luego específicamente, identificar los riesgos percibidos de turismo en Venezuela en una población caraqueña, clasificar los riesgos de acuerdo a lo planteado por Dolnicar (2005), comparar los riesgos percibidos de turismo en Venezuela por grupos de edades y género, y por último contrastar la opinión que les genera

realizar turismo en Venezuela o en el extranjero sobre la base del riesgo percibido.

Método

Sujetos

Se trabajó con una muestra no probabilística intencional, con dos criterios de inclusión, (a) residentes de la Ciudad de Caracas que hubiesen realizado uso de servicios de turismo interno durante el último año, y (b) residentes de Caracas que plantearon intenciones de realizar viajes de turismo interno durante el siguiente año. Participaron en total 416 residentes de Caracas, contactados por vía electrónica a través de los servicios de correo electrónico almacenados en las bases de datos de cuatro operadoras turísticas de distintas ramas, turismo extremo, buceo, turismo familiar y turismo en general, ubicadas en Caracas, de los cuales 42,6% fueron hombres y 57,4% mujeres. Del total, 45,4% realizó uso de servicios de turismo doméstico durante el último año y el restante manifestó la intención de hacer turismo interno en el año en curso. Los grupos por edad se distribuyeron desde los 21 hasta los 54 años.

Diseño

La investigación tuvo un carácter cuantitativo, transversal y descriptivo, buscando caracterizar la percepción de riesgo de realizar turismo interno en Venezuela, comparándola en función de la edad y el género y la clasificación de riesgo propuesta por Dolnicar (2005), efectuando una medición en un solo momento y aplicando estadísticos en el análisis de datos.

Instrumento

Se realizó una adaptación de la subescala de riesgo percibido tomada de la escala multidimensional para

medir el valor percibido de una experiencia de servicio (Gallarza y Gil, 2006), constituida por 18 ítems en formato Lickert de 6 puntos que van desde “completamente en desacuerdo” hasta “completamente de acuerdo”. Además se recolectaron datos de orden sociodemográficos para discriminar la muestra, así como para identificar el tipo de riesgo que potencialmente podrían padecer al realizar actividades turísticas sobre la base de la clasificación propuesta por Dolnicar (2005).

Resultados

La muestra presentó una edad promedio de 31 años, siendo más alta entre aquellos que hicieron uso de servicios turísticos durante el último año (38,3; $s=5,23$) que en aquellos que tienen intención de usarlos en el lapso del año siguiente (26,9 años; $s=6,83$), siendo todos residentes de la ciudad de Caracas. Los estadísticos descriptivos de la subescala de percepción de riesgo presentaron puntuaciones de media 66,05 ($s=8,59$), lo que lo ubica en valores entre niveles moderados y ligeramente altos, en la escala, los puntajes podían variar entre 18 y 108 puntos como valores extremos del instrumento.

Con relación a los dos criterios de inclusión de la muestra, el primero de éstos referido a aquellos participantes del estudio que habían hecho uso de servicios turísticos, arrojó puntajes medios de 66,7, mientras que aquellos que mostraron intenciones de hacer turismo en los próximos 12 meses, registraron un valor promedio de 39,9 puntos. Para estos criterios, mediante la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis, reveló la existencia de diferencias estadísticamente significativas ($X^2=32,197$; $p=0,000$)

Respecto a la variable género, la prueba U de Mann-Whitney reveló diferencias estadísticamen-

te significativas en la percepción de riesgo, siendo las mujeres quienes puntuaron más alto. Específicamente, las mujeres, presentaron un promedio de 62,8 puntos ($s=6,57$; $z=-1,733$, $p=0,000$), en tanto, los hombres, puntuaron una media de 46,9 ($s=8,73$; $z=-1,95$; $p=0,003$).

En relación a la edad, se dividieron en cuatro grupos, (de 21 a 29 años, de 30 a 38 años, de 39 a 47 años y de 48 a 54 años), no encontrándose diferencias estadísticamente significativas entre los grupos a partir de los resultados obtenidos a partir del cálculo de la prueba U de Mann-Whitney.

Al clasificar los riesgos según Donilcar (2005), se encontró que el riesgo con mayor frecuencia fue el riesgo físico o corporal (66,6%) que está asociado a la posibilidad de ser víctima de un evento violento, entre los que se incluye la delincuencia o como producto de la inseguridad, seguido del riesgo financiero (58%) que surge como producto de que el dinero no sea suficiente para cubrir los gastos, ya que fue sustraído o perdido como consecuencia de un robo o por incurrir en gastos extras por fallas en la seguridad esperada, y del riesgo turístico real o percibido (55%), que es consecuencia de no recibir las condiciones esperadas con relación a los paquetes cancelados o los servicios previamente solicitados.

Con relación a la comparación de riesgo percibido a realizar actividades turísticas dentro del país o fuera de las fronteras, el 98,55% de los sujetos de la muestra coincidieron en opinar que el riesgo al realizar turismo en Venezuela es mayor que al realizarlo en el extranjero.

Discusión

La presente investigación ha permitido manifestar la relevancia del estudio de la percepción

de riesgo asociado a la realización de actividades turísticas o el uso de servicios de esta actividad económica, revelando la existencia de diferencias estadísticamente significativas con relación al género.

Con respecto a los resultados generales, los puntajes obtenidos en la subescala de percepción de riesgo, señalan que la tendencia más fuerte es la de percibir niveles de riesgo concentrados en valores de moderados a ligeramente altos, consistente con lo planteado por Rodrigues (2011) al señalar la importancia de la percepción de riesgo relacionada a la actividad turística. Destaca que entre las mujeres se presentan puntuaciones más altas que los hombres, pudiendo verse como extensión de elementos socioculturales e idiosincráticos de regiones como la nuestra con marcada tendencia a la sobrevaloración de lo masculino.

Respecto a la ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de edades, donde los distintos rangos obtuvieron puntajes similares, coincide con lo señalado por Donilcar (2005), al reportar que el riesgo percibido con relación al uso de servicios turísticos es una inquietud compartida por todos, sin haber distinciones en función de variables de corte sociodemográficas.

Por otra parte, si bien las diferencias entre las dos condiciones de selección de la muestra, representan un hallazgo interesante, los resultados obtenidos no permiten identificar si el hecho de haber usado los servicios turísticos durante el último año condiciona la percepción de riesgo o si la intención de realizar actividades turísticas se modificará en un futuro a corto o mediano plazo, por lo que este hallazgo constituye un elemento para futuros análisis. En relación al haber considerado en mayor grado el riesgo físico o corporal, seguido del riesgo finan-

ciero y el riesgo turístico, resulta consistente con lo planteado por Pastoriza (2010) quien señala que la seguridad es un elemento fundamental al momento de planificar el uso de servicios turísticos, así como con lo reportado por Korstanje (2013) quien refiere que los turistas pueden percibirse vulnerables, entre otros riesgos, al crimen y los delitos en su contra. De igual manera, el hecho que el segundo riesgo más frecuentemente percibido, el financiero surge como consecuencia del anterior, al verse como la posibilidad de no poder cubrir sus gastos de viaje al haber sido víctimas de un robo, puede ser explicado por lo planteado por Briones-Gamboa (2007) al mencionar que la percepción de riesgo afecta la conciencia sobre la seguridad, lo que se traduce en ansiedad, consistente con lo señalado por Sunstein, (2006), con respecto a la influencia que ejercen las emociones sobre el proceso de toma de decisiones para seleccionar los destinos turísticos y las actividades a realizar durante un viaje.

El caso de la mayor percepción de riesgo al realizar turismo dentro del país que en el extranjero, resulta un dato interesante, ya que plantea una posición contraria a lo expuesto por Larsen y otros (2011), al señalar que alejarse de los lazos familiares y traspasar las fronteras incrementa, en la mayoría de las culturas, la percepción de riesgo al realizar actividades turísticas, aunque se ajusta a lo concluido por Korsntanje (2013), al reportar que la información comunicada con respecto a los peligros que existen en distintas zonas afectará la percepción de riesgo asociada al turismo.

Finalmente, la investigación revela puntajes que se traducen en una percepción que se ubica entre moderada y ligeramente alta sobre el riesgo a realizar actividades turísticas en Venezuela por parte

de ciudadanos residentes en el país, lo que puede traducirse en un elemento objetivo que respalda los datos según los cuales el país se ubica dentro de los países con peor percepción de seguridad de acuerdo a las cifras expuestas por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2013) lo que sitúa al turismo interno en una posición de vulnerabilidad al compararlo con otras actividades económicas o con otros destinos turísticos. Lo anterior, podrá servir de antecedentes para articular planes sustentados en la percepción que tiene el usuario de un servicio, que es uno de los factores que mayor influye al momento de seleccionar un destino turístico (Rodrigues, 2011).

Referencias bibliográficas

- Amorin, E., Gandara, J., Tarlow, P. y Korstanje, M. (2012). Seguridad percibida en la Ciudad de Curitiba. Un sondeo exploratorio en residentes locales y turistas. *Revista de análisis turístico*. 14 (2). 1-9.
- Benede A., Cabezas E., Arjona E., Ramos J. (2011) Diversificación ámbito lingüístico y social.
- Briones-Gamboa, F. (2007). "La Complejidad del Riesgo: breve análisis transversal". *Revista de la Universidad Cristóbal Colón*, Num. 20, Año III, Tercera Epoca. Pp. 9-19.
- Carballo E., Napoles Y., Carballo E (2012) Imagen percibida- satisfacción. La analogía para complacer al cliente. Universidad Máximo Gómez Báez. Cuba.
- Cox, D. F. (1967) "Risk handling in consumer behavior – an intensive study of two cases". In: Cox, D. (ed.). *Risk taking and information handling in consumer behavior*. Harvard University, Boston.
- Cunningham, S. M. (1967) "The major dimensions of perceived risk". In: Cox, D. (ed.). *Risk taking and information handling in consumer behavior*. Harvard University, Boston: 82-108
- Dolnicar, S. (2005). "Understanding barriers to leisure travel, tourists fears as marketing basis". *Journal of Vacation Marketing*, 11 (3): 197-208.
- Dowling, G. R. & Staelin, R. (1994) "A modelo of perceived risk and intended risk-handling activity". *Journal of Consumer Research*, 21: 119-134
- Gallarza, M. y Gil, I. (2006). Desarrollo de una escala multidimensional para medir el valor percibido de una experiencia de servicio. *Revista española de investigación de marketing*. 18.35-60.
- García, R y Olmos, L. (2011) Estructura del Mercado Turístico. Madrid. Ediciones Paraninfa 1era.
- Gomes, A., Azevedo, M., Kovacs, M. y Queiroz, R. (2012). Percepción del riesgo en la elección de servicios hoteleros en el ámbito virtual. *Estudios y perspectivas en turismo*. 21 (2012.52-67).
- Holloway, J. Christopher, "El negocio del turismo", Cuarta edición, Editorial Addison Wesley Longman, Londres, 1994.
- Instituto Nacional de Estadística (2014). Boletín de Turismo Interno N° 32 Febrero 2014, recuperado de www.ine.org.ve/documentos/boletineselectronicos.
- Jacoby, J.; Kaplan, L. (1972) "The components of perceived risk". In: *Proceedings 3rd Annual Conference*. Association for Consumer Research, Chicago: 382-393.
- Korstanje, M. (2009). La desrutinización del eje civilizatorio: riesgo, miedo, angustia, y fobia a los viajes modernos. *Nómadas. Revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*. 23 (2009.3).
- Korstanje, M. (2013). Nuevo modelo para comprender al riesgo turístico. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*. 6 (14). 21-32).
- Krippendorf J. (2003). *Sociologia do Turismo para uma nova compreensao do lazer e dos viagens*. Aleph, Sao Paulo.
- 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
- Marques, R., Kovacs, M., Azevedo, M., Siqueira, G. y Aguiar, E. (2012). Riesgos percibidos en la práctica del buceo scuba. *La perspectiva del consumidor. Estudios y perspectivas en turismo*. 21

- (12.402-4016).
- Organización Mundial del Turismo (1994) La calidad, un reto para el turismo. Ponencias presentadas al seminario celebrado del 18 al 19 de Abril. OMT, Madrid.
- Pastoriza, E. (2010): La Conquista de las Vacaciones: breve historia del turismo en la Argentina. Buenos Aires, Edhasa.
- Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (2013). Informe sobre desarrollo humano 2013. El ascenso del Sur. Nueva York: PNUD.
- 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, 14 (1): 43-67.
- Quesada, R. (2010) Elementos del turismo clasificación y actividad. Editorial Universidad Estatal a distancia. San José, Costa Rica.
- Rodrigues A. (2001). Desafios para os estudos do turismo. Rodrigues, A. (Org) turismo e geografia: reflexões teóricas e enfoques regionais. Hucitec, Sao Paulo.
- Rodrigues, J. (2011). La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física. Una propuesta de abordaje específico. Estudios y perspectivas en turismo. 20 (2011.1084-1101).
- Saavedra A., Durandal, C., Pacheco, E. (2004). Promoción Turística. Una llave para el desarrollo de Chuquisaca.
- Salgado M (2007). Educação e organização curricular em turismo no ensino superior Português. Tese de Doutorado em Turismo, Universidade de Aveiro
- Sunstein, C. (2006). Riesgo y Razón: seguridad, ley y medioambiente. Buenos Aires, Editorial Katz
- Tierney, K. (1994). "Sociology's Unique Contributions to the Study of Risk". Disaster Research Center, Preliminary Paper, 204.
- Zikmund, W. G.; Scott, J. E. (1974) "A multivariate analysis of perceived risk, self-confidence and information sources". Advances in Consumer Research, 1: 406-416