

EL TURISTA Y LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO

El rol de la gestión de la información sobre la imagen de los destinos que han sufrido atentados terroristas

Andrea Mabel Duran
Universidad Nacional de La Plata - Argentina
María de los Ángeles Bacigalupe
CONICET - Universidad Nacional de La Plata - Argentina

Ante actos terroristas con similar cantidad de víctimas la reacción no siempre es la misma: en algunos casos la recuperación del destino en cuanto a las llegadas de turistas internacionales es rápida, mientras que otros destinos parecen sufrir un proceso de estigmatización prolongando los impactos del atentado en el tiempo. El presente artículo analiza relaciones entre percepción del riesgo y gestión de la información, suponiendo que esta última puede afectar la percepción del riesgo de visitar el destino. Se realizó un análisis documental y bibliográfico y un estudio comportamental con una muestra de conveniencia de potenciales turistas. Se utilizó la técnica ZMET, donde los participantes fueron divididos en 4 subgrupos y a cada uno se aplicó un conjunto de estímulos diferentes de dos destinos, Egipto y Francia, algunos de los cuales contenían imágenes de violencia y otros no. Si bien con diferencias según los estímulos recibidos, los resultados mostraron mayor familiaridad y solidaridad con el destino Francia y mayor desconocimiento e incompreensión de la actitud pública en el destino Egipto. En los grupos con estímulos de violencia aparecieron los conceptos Terrorismo en Egipto y Riesgo en Francia, señalando una combinación de percepciones relacionadas con la información previa y la ofrecida por la entrevistadora. Se concluye que la gestión de la información constituye un factor clave en la toma de decisiones del turista y es necesario por ende destinarle recursos adecuadamente para potenciar los destinos.

PALABRAS CLAVE: *Gestión de la información, percepción del riesgo, turismo, terrorismo, imagen del destino, técnica ZMET.*