

## EL PROCESO DE ELECCIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS: LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO POR PARTE DEL TURISTA

**JOSÉ MANUEL ARIAS FEBLES** es Doctor en ciencias empresariales y profesor de la ULPGC

**MIGUEL ÁNGEL MARTÍN MEDINA** es Grado en turismo por la ULPGC

**Resumen:** El presente trabajo trata de analizar la existencia, para un mismo nivel de riesgo real, de distintos niveles de riesgo percibidos por los turistas que visitan el destino Gran Canaria que, tal y como se analiza en este trabajo, guarda relación con las variables socio demográficas y de experiencia previa en destino de los individuos. Los datos del estudio serán obtenidos a través de una encuesta realizada a 250 turistas y posteriormente analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas.

**Abstract:** This paper analyzes the existence of different levels of risk perceived by tourists in Gran Canaria, given the same level of real risk, as discussed in this paper perceived risk relates to demographic and previous experience causes. The study data were obtained through 250 tourists survey and subsequently analyzed using descriptive statistical techniques

Palabras clave

Riesgo percibido, ansiedad, decisión de elección, imagen del destino

Keywords

Perceived risk, anxiety, choice decision, destination image

### 1. Introducción

La industria del turismo se encuentra en permanente evolución, es un sector en el que continuamente irrumpen nuevos destinos que buscan formar parte del mercado, ansiosos de participar de los beneficios que se derivan de esta industria para el desarrollo y mejoras de sus condiciones socioeconómicas.

Durante las últimas décadas, el turismo ha experimentado un crecimiento y una diversificación constantes hasta convertirse en uno de los sectores económicos que más rápidamente aumenta. En la actualidad, se trata de una actividad que está vinculada al desarrollo de los países, siendo clave para su progreso. Tal es así que en la actualidad el volumen de este negocio iguala e incluso supera a la exportación de petróleo, productos alimenticios o automóviles, representando uno de los factores clave en el comercio internacional y en la evolución de las economías de los países en todo el mundo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) esta industria generó en 2014 1,5 trillones de dólares americanos en exportaciones, lo cual representa el 30% sobre el total de exportaciones de servicios a nivel mundial y el 6% de exportaciones en todo el globo. Así mismo, de cada once empleos uno es generado por el turismo (OMT).

En Canarias también hemos participado del crecimiento de este sector durante los últimos años. Durante el año de 2013, la industria creció un 5,4% hasta alcanzar los 12.583 millones de euros (Estudio de Impacto Económico del Turismo, IMPACTUR), lo cual implica que el nivel de impacto económico del turismo en el archipiélago canario se ha situado por encima de los niveles que habituaba antes de entrar en la coyuntura económica. Este sector económico aporta el 35,2% de los puestos de trabajo en la comunidad autónoma, representando el mayor peso relativo si se compara a la aportación de otros sectores (Estudio de Impacto Económico del Turismo, IMPACTUR,2013).

Una de las ventajas competitivas de la isla de Gran Canaria respecto al resto de competidores cercanos es la seguridad. Tal es así, que existen numerosos trabajos que analizan la intención de recomendación o de repetición en función del riesgo percibido, dado que éste es un factor relevante y que afecta a los turistas a la hora de elegir destino. A pesar de que puedan existir diversos atractivos, resulta incuestionable que los riesgos percibidos por los turistas representan un factor determinante en la elección del destino (Um and Crompton, 1992; Sonmez and Graefe, 1998). La seguridad resulta un factor determinante para cualquier industria turística, dado que la percepción del riesgo condiciona el comportamiento y la intención posterior de compra a la hora de elegir el destino por parte del turista (Pizam et al., 1997). Debido a ello Gran Canaria posee una ventaja competitiva frente a otros destinos próximos (países del Magreb) que ha resultado ser determinante para su desarrollo turístico.

Sin embargo, debe entenderse que el riesgo real y el riesgo percibido son dos conceptos diferentes, y es precisamente éste último, tal y como analizaremos, el elemento central en la decisión de viajar, repetir o recomendar. En el presente trabajo se procederá a analizar la relación que hay entre determinadas variables socio demográficas y de experiencia previa en el destino Gran Canaria y los niveles de percepción de los diferentes tipos de riesgos propios del sector turístico. Tras el análisis, se realizará una comparación de los resultados obtenidos con el objetivo de encontrar diferencias lo suficientemente significativas en el grado de percepción de los tipos de riesgos turísticos como para afirmar que las variables estudiadas influyen en dicha percepción.

Los datos a analizar fueron obtenidos en un mismo período de tiempo mediante la realización de 250 encuestas a turistas que visitaron Gran Canaria en un estudio realizado por un equipo investigador de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para la industria del timeshare, conformando estos la muestra representativa de la población objeto de interés. El cuestionario contiene preguntas socio demográficas y de experiencia previa en destino, así como cuestiones relacionadas con la percepción del riesgo turístico. Las respuestas relacionadas con los niveles de percepción de riesgos turísticos serán medidas empleando una escala likert que comprende desde el 1 hasta el 7, significando estos valores completamente en desacuerdo y completamente de acuerdo, de forma respectiva. Se compararán los resultados para afirmar que existen relaciones entre las variables socio demográficas y de familiarización con el destino y los niveles de riesgo percibidos.

## 2. Marco teórico

Tsaur et al. (1997),entienden la seguridad como la inexistencia de riesgo. Resulta importante para nuestro destino conocer la percepción de los turistas acerca de los riesgos durante su estancia en Gran Canaria y previos a esta.

En este punto conviene señalar que se pueden distinguir dos tipos de riesgos: el real o absoluto y el percibido. El primero alude a aquel que es evaluado por las organizaciones de seguridad de los destinos a fin de medirlo y en la medida de lo posible minimizarlo. Hablamos pues de amenazas "reales", recogidas mediante datos objetivos (Ej. número de crímenes violentos anuales en un destino, número de accidentes, probabilidad de sufrir un accidente de una determinada índole). Por su parte, el riesgo percibido según Tsaur et al. (1997), es "aquel tipo de riesgo percibido y experimentado por el turista durante el proceso de compra y consumo de servicios en el destino".

Esta última se trataría por tanto de una definición de riesgo de naturaleza subjetiva, debido a que se conforma en la mente de los turistas. No obstante y pese a la naturaleza del riesgo percibido, no debe restársele importancia o pensar que el riesgo percibido posee una menor relevancia que el real. Lo cierto es que los destinos percibidos como demasiado arriesgados podrían llegar a convertirse en indeseables (Um and Crompton, 1992), y ser eliminados del proceso de selección (Sonmez and Graefe, 1998a). Por tanto y siguiendo la línea de estos autores, podría afirmarse que los individuos se basarían en su percepción para emitir juicios sobre si visitar o no un determinado destino según sea percibido como seguro o inseguro.

Reisinger y Mavondo (2006), analizaron el riesgo del sector turístico y definieron un total de trece diferentes tipos de riesgos propios de esta industria. Dichos riesgos, descritos individualmente, son los siguientes:

- 1.- Riesgo de crimen, entendido como la posibilidad de ser víctima de robo, violación o asesinato.
- 2.- Riesgo cultural, o posibilidad de experimentar dificultades a la hora de comunicarse con los locales, mal entendidos culturales o imposibilidad de adaptarse al estilo de vida de estos.
- 3.- Riesgo de equipamiento, o aquella posibilidad de encontrar problemas de infraestructuras o equipamientos o relacionados con el transporte, el alojamiento o las atracciones turísticas durante el viaje o en destino.
- 4.- Riesgo financiero, representado por la posibilidad de no obtener un valor o una contraprestación por el dinero invertido o de tener la sensación de haber perdido el dinero si las expectativas con respecto al viaje o las vacaciones no se cumplen.
- 5.- Riesgo de salud, o posibilidad de enfermarse durante el viaje o en destino.
- 6.- Riesgo de resultado, que es la posibilidad de no obtener los resultados esperados del viaje o del producto adquirido.
- 7.- Riesgo físico, entendido como la posibilidad de ser físicamente herido, incluye los daños y peligros que afecten a la salud física (accidentes).
- 8.- Riesgo político, o posibilidad de verse envuelto en una revuelta de índole política en el país visitado.
- 9.- Riesgo psicológico, o aquella posibilidad de que la experiencia del viaje no refleje la personalidad del viajero o bien de que dañe su imagen o refleje pobremente su personalidad.
- 10.- Riesgo de satisfacción, representado por la posibilidad de no alcanzar la satisfacción personal con la experiencia del viaje.
- 11.- Riesgo social, o posibilidad de que la decisión de viaje o las actividades realizadas durante el mismo sean desaprobadas por amigos, familia y conocidos, disminuyendo así el estatus social o bien pareciendo desfasado.
- 12.- Riesgo de terrorismo, que es la posibilidad de ser víctima de un ataque terrorista como por ejemplo un atentado contra un avión, una bomba, un ataque bioquímico o secuestro.
- 13.- Riesgo de tiempo, entendido como la posibilidad de que la realización del viaje lleve demasiado tiempo, o bien de que hayan retrasos inesperados que hagan que el viajero pierda su tiempo.

Cuando hablamos de comportamiento turístico, cualquier modelo que trate de explicar el proceso de elección de un destino debería incluir el factor riesgo. Esto es así porque los turistas, por lo general, antepondrán la seguridad ante cualquier otro aspecto (Um y Crompton, 1992). El riesgo es un elemento que está por tanto presente de una manera importante en la mente de los consumidores cuando desean decidir qué destino visitar. Diversos autores han definido este término de diferentes

formas. Desde una óptica del consumo, Dowling y Staelin (1994), definen el riesgo como "la incertidumbre a la hora de comprar un producto o servicio". Stone y Winter (1987), por su parte, simplifican la definición a "expectativas de pérdidas". Tsaur, Tzeng & Wang (1997) lo definen como "aquel que es percibido y experimentado durante el proceso de compra y consumo de los servicios turísticos". Todas las definiciones anteriores tendrían en común algo: la incertidumbre o imposibilidad de conocer a priori y con exactitud los resultados de una determinada decisión.

Aunque por definición el riesgo puede contener incertidumbre, no deben confundirse estos términos. El riesgo tiene una determinada probabilidad conocida o medible caso de ocurrir, mientras que la incertidumbre carece de probabilidad precisa (Knight, 1948). Sin embargo, lo cierto es que autores como Bauer (1967), coinciden en que el cliente no suele saber nunca la probabilidad del riesgo que implica su decisión de compra, sino que tienen poca información sobre muchos riesgos existentes y se limitan a lo que conocen y pueden percibir. Reisinger y Mavondo (2006), refuerzan esta postura al afirmar que los turistas sólo se preocupan parcialmente por las consecuencias de sus decisiones, y no toman en cuenta todas las posibles que pueden ocurrir.

Podría decirse en consecuencia que los consumidores de productos turísticos no se guían de una forma integral teniendo en cuenta la probabilidad exacta del riesgo que asumen y el total de riesgos que acontecen, sino que se basan en lo que ellos conocen o perciben, por lo que tienen una visión más sesgada del riesgo. Esto provoca que el riesgo percibido se imponga sobre el riesgo real en las decisiones, pues los individuos tomarían la decisión de compra o visita en la medida en que perciben que algo contiene riesgo aún sin saber todas las consecuencias y la probabilidad de ocurrencia de tal riesgo, llegando quizás a sobrevalorar riesgos con una bajísima probabilidad de ocurrir.

Debe entenderse que los servicios turísticos son extensivos en cuanto a la incertidumbre que generan durante su proceso de compra. El hecho de que la experiencia y las percepciones relacionadas con los viajes sólo puedan ser evaluadas tras su consumo, hace que los productos de viaje turísticos generen una incertidumbre en cuanto a lo que se espera recibir de ellos (Walsh, 1986). Esto podría ser debido especialmente a la naturaleza experimental de los servicios turísticos y a la incapacidad de poder probarlos hasta que no se llega al destino, pagándolos por adelantado sin saber realmente qué contrapartida va a haber. Y es que cuando se adquiere un producto turístico, resultaría imposible conocer las consecuencias de tal compra hasta que no se llega al destino en cuestión.

Desde el momento en el que un consumidor está dispuesto a adquirir un servicio turístico, lo cierto es que ya estaría asumiendo o exponiéndose a una serie de riesgos potenciales: el viaje podría no satisfacer sus expectativas, podría ser víctima de crimen en destino o podría haber un retraso en el vuelo que le impidiese llegar a su destino tal y como lo había planeado, entre otras posibilidades. El potencial turista experimenta un sentimiento de ansiedad como consecuencia de una exposición al riesgo. Este sentimiento, que actúa como un verdadero inhibidor a la hora de realizar acciones o consumir, ha sido definido anteriormente por diversos autores. McIntyre y Roggenbuck (1998), lo definieron como "una sensación o sentimiento que ocurre como consecuencia de estar expuesto al riesgo, ya sea este real o potencial, es un sentimiento de nerviosismo, aprensión, estrés, vulnerabilidad, incomodidad, molestia, miedo o pánico".

Según Gudykunst y Hammer (1988), cuando la ansiedad aumenta, las percepciones de seguridad empeoran y las intenciones de viajar decaen. Estaríamos pues relacionando la presencia del sentimiento de ansiedad con una pobre imagen de destino.



Cuadro 1. Elaboración propia.

Cuadro 1. Elaboración propia

El cuadro 1 resume por etapas el proceso de percepción del riesgo, desde la presencia del riesgo real hasta la modificación de las pautas de comportamiento de consumo. El riesgo real tiende a ser magnificado al ser percibido por los turistas y como consecuencia de la exposición al mismo se genera un sentimiento de ansiedad de naturaleza negativa para los turistas, que actúa como un inhibidor puesto que es capaz de modificar las pautas de comportamiento. Esto podría, por ejemplo, dar lugar a que los turistas dejen de querer viajar a un destino o bien limiten las actividades que realizan en el mismo durante su estancia.

George (2003), describió en sus conclusiones cómo los turistas podían llegar incluso a limitar las actividades que realizaban en el destino turístico por la ansiedad que les generaba el hecho de estar expuestos al riesgo ante crimen, de manera que preferían permanecer en el resort turístico. Esto debería tener consecuencias económicas negativas dado que al limitar las actividades en el destino por miedo al crimen también se estaría limitando en cierta medida el consumo, y por consiguiente el gasto turístico en destino. Sin embargo, lo cierto es que el sentimiento de ansiedad no sólo afectaría limitando las actividades realizadas en destino, sino que podría directamente provocar que el turista decida no visitarlo en absoluto. Kahneman y Tversky (1979,) describieron el proceso de elección dividiéndolo en dos fases:

- 1) La fase de edición: el turista pondría sobre la mesa a modo de balance todos los aspectos positivos o ganancias y negativos o pérdidas.
- 2) La fase de evaluación: se pondría en una balanza lo positivo y lo negativo para evaluar si hay más ganancias que pérdidas y tomar una decisión

Es en la fase de evaluación donde el turista sopesa los pros y contras de realizar el viaje al destino en cuestión, y es también aquí donde reside según los autores un problema: las ocurrencias de baja probabilidad son sobreestimadas y podrían llevarles a eliminar automáticamente destinos que perciben como demasiado peligrosos.

Milman y Pizam (1995), describen el término familiarización como una variable basada en la existencia de experiencias previas con un destino. Las líneas de investigación sobre el factor familiarización coinciden en que guarda una relación positiva con la imagen del destino y la percepción del riesgo: a mayor grado de familiarización mejor imagen del destino y percepciones del riesgo más positivas. Existen tres tipos de familiarización:

- 1) Familiarización informacional, en la cual puede haber diversas fuentes de la que procede tal información.
- 2) Familiarización experimental, basada en las experiencias que posea el turista en torno a un destino en concreto.
- 3) Familiarización personal, que se trataría de los juicios que el turista tenga sobre el destino en cuestión.

Por tanto, podría darse el caso de que dos turistas sopesasen si viajar al mismo destino y que estos percibiesen distintos niveles de riesgo en función de su grado o nivel de familiarización con el mismo. Demos (1992), realizó en Washington D.C. una investigación en la cual concluyó que los

turistas tienen distintas percepciones del riesgo en función de su nivel de familiarización con el destino. Mazursky (1989), apoya esta línea de pensamiento al afirmar que las experiencias de viaje pasadas influyen en las futuras intenciones de comportamiento.

Entender que las variables socio demográficas (junto con otras) tienen un efecto en la manera en que los turistas perciben el riesgo podría ser muy interesante para tener un mayor control sobre tales percepciones, llegando a actuar en consecuencia. Reisinger y Mavondo (2006), en la conclusión de su investigación aportaron la idea de implicar de forma práctica los conocimientos que relacionan la nacionalidad con la percepción de riesgos mediante una especialización del marketing turístico de manera que este se adapte a cada nacionalidad, fomentando así las intenciones de viajar.

### 3. Metodología

Para la obtención de los datos necesarios para la investigación, se ha decidido emplear una metodología cuantitativa, utilizando la encuesta como instrumento descriptivo de recogida de datos. El objetivo de este proceso es investigar los niveles de percepción acerca de los riesgos turísticos presentes en Gran Canaria de los 250 turistas encuestados para poder realizar una comparación de los resultados y obtener conclusiones sobre la manera en que las variables socio demográficas y de experiencia con el destino pueden influir en tales niveles.

La población o conjunto total de individuos que configuran el objeto de interés de la investigación son todos aquellos turistas que visitan Gran Canaria. Se ha seguido un proceso de muestreo no probabilístico, pues la selección de los elementos muestrales se ha realizado en función de un criterio de conveniencia pero teniendo en consideración unas cuotas determinadas como por ejemplo obtener un porcentaje equilibrado entre mujeres y hombres encuestados. La muestra real quedará conformada pues por 250 turistas que representarán el universo de consumidores turísticos que viajan a Gran Canaria, siendo este el objeto de interés.

Con respecto al diseño de la encuesta que ha sido administrado a los sujetos de una forma personal y directa, se trata de un cuestionario que se centra en conocer la opinión o valoración de los sujetos a cerca de diferentes ítems de percepción de riesgo, relacionados o no con la industria del timeshare. En el mismo también se incluyen cuestiones socio demográficas a cerca del tipo edad, número de hijos o nivel de estudios, así como también sobre el conocimiento previo del destino (variable de familiarización).

Contiene una combinación de diferentes tipos de preguntas, siendo algunas de estas cerradas, semicerradas, dicotómicas y de escala. Con respecto a estas últimas, se empleara la escala no comparativa de tipo likert para evaluar los ítems de percepción de los distintos tipos de riesgos turísticos empleando números del 1 al 7, que significan totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

El trabajo de campo fue sido realizado con anterioridad al presente trabajo de investigación. Fueron escogidos lugares diversos con una afluencia turística notable situados en el sur de Gran Canaria, tales como salidas de centros comerciales, paseos turísticos, puntos de información turística y playas. Se decidió realizar el pase de cuestionarios en lugares variados para no condicionar las respuestas obtenidas o arriesgarse a recibir respuestas sesgadas propias de un único perfil de turista. Durante el pase de encuestas se encontró que hubo una cantidad de turistas alemanes y británicos considerable, pues de los 250 encuestados, 47 son alemanes y 132 británicos, motivo por el que se decidió investigar la variable socio demográfica de la nacionalidad en torno a estas dos procedencias. Los datos recolectados son por tanto de corte transversal, pues han sido recogidos en un mismo instante del tiempo y no a lo largo de diferentes periodos temporales.

Del total de trece tipos de riesgos anteriormente citados en el marco teórico, se trabajará con siete de ellos: el riesgo ante crimen, cultural, de salud, físico, psicológico, de satisfacción y de tiempo.



Se ha optado por no investigar las percepciones de determinados tipos de riesgos como es el caso del terrorismo o el de inestabilidad política debido a que no son propios de Gran Canaria y nunca ha habido situaciones de tal naturaleza en el destino, motivo por el cual quedan fuera del estudio.

Todas las respuestas fueron anteriormente tabuladas en el programa Excel, conformándose así la base de datos sobre la que se trabajará. Con los datos obtenidos, se realizará un análisis descriptivo-comparativo de las posibles relaciones que hay entre las percepciones de los diferentes tipos de riesgos con variables socio demográficas y de familiarización o experiencia previa en el destino. Para llevar a cabo dicho análisis, se recurrirá a un cálculo de elementos estadísticos descriptivos y a un recuento de frecuencias con una posterior comparación entre estos para poder así realizar afirmaciones que llevarán a unas conclusiones determinadas con respecto a la relación que puede existir entre una determinada variable y el grado de percepción de un tipo de riesgo turístico. En definitiva, se tratará de describir y comparar tales estadísticos descriptivos y frecuencias para poder realizar afirmaciones sobre la forma en que determinadas variables inciden sobre la percepción de los riesgos con el fin de obtener unos determinados perfiles turísticos diferenciados por la manera o grado en que perciben tales riesgos.

#### **4. Análisis de datos**

El análisis de los datos obtenidos mediante las encuestas se estructurará en varios apartados que analizarán individualmente el efecto que las variables socio demográficas y de familiarización con el destino (experiencia previa) tienen sobre los niveles de riesgo percibidos en Gran Canaria. Las respuestas de los turistas están medidas en escala likert que va desde el 1 (totalmente en desacuerdo) hasta el 7 (totalmente de acuerdo). Las frecuencias y estadísticos descriptivos serán comparados esperando obtener diferencias relativamente significativas que sean originadas por las variables mencionadas. Se expondrán las preguntas sobre determinados ítems de riesgo en cada caso y se procederá a continuación a interpretar los resultados obtenidos. Las tablas que contienen los cálculos realizados se podrán encontrar en el anexo del presente trabajo.

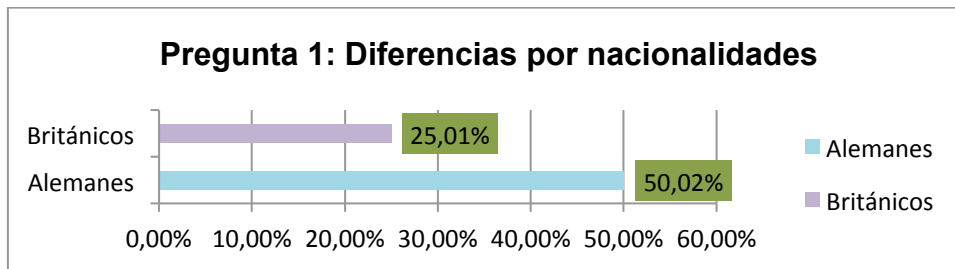
##### **4.1. Variables socio demográficas y niveles de riesgo percibidos: la nacionalidad**

Para comenzar con la comparación de las frecuencias en las que intervienen las variables de carácter socio demográfico se procederá con la nacionalidad. Más concretamente, esta parte del análisis se centrará en las nacionalidades inglesa y alemana debido al peso relativo que poseen tanto en las encuestas realizadas como en las cifras de turismo en Gran Canaria. Son múltiples los autores que han afirmado haber diferencias en los niveles de percepción del riesgo en torno a las distintas nacionalidades de los turistas.

##### **4.1.1. Riesgo de crimen**

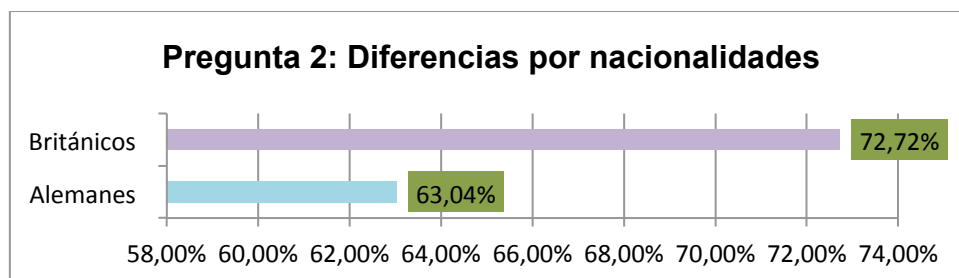
Las preguntas realizadas a los turistas en las que se divisaron diferencias entre ambos grupos son las siguientes:

- 1.- "me han advertido en varias ocasiones que en Gran Canaria debo tomar precauciones debido a la inseguridad".
- 2.- "he tenido conocimiento de otros visitantes que han tenido problemas de seguridad".
- 3.- "me he sentido en peligro durante mi estancia".



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por nacionalidades.

1.- Mediante la comparación de las frecuencias podemos comprobar que los alemanes poseen una mayor percepción del riesgo de crimen en este ítem, puesto que prácticamente la mitad de alemanes encuestados puntuó con los valores más altos (5 o más). La media de puntuaciones de los alemanes es más alta que la de los británicos, así como también lo es el valor de la moda con respecto a los británicos (ver tabla comparativa 1 en el anexo).



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 3 o menos por nacionalidades.

2.- De nuevo parece haber una diferencia en cuanto a la percepción del riesgo ante crimen entre ambas nacionalidades, si bien no es tan significativa como en la anterior cuestión. Los turistas alemanes vuelven a mostrar una percepción más elevada. La comparación de las medias confirma esto, pues la puntuación media es mayor en el caso de estos últimos (ver tabla comparativa 2 en el anexo).

3.-En este caso las frecuencias de ambas percepciones del riesgo de crimen se equiparan sin haber prácticamente diferencia entre ambos valores. Sin embargo, la media de puntuaciones es más elevada en el caso de los turistas alemanes, lo cual indica una mayor percepción en cuanto a este ítem por parte del grupo alemán (ver tabla comparativa 3 en el anexo).

#### 4.1.2. Riesgo cultural

La pregunta realizada a los turistas en la que hubo diferencias significativas es:

1.- "Considero, dada la forma de ser de los Gran Canarios, que es fácil adaptarse a la cultura de la isla".

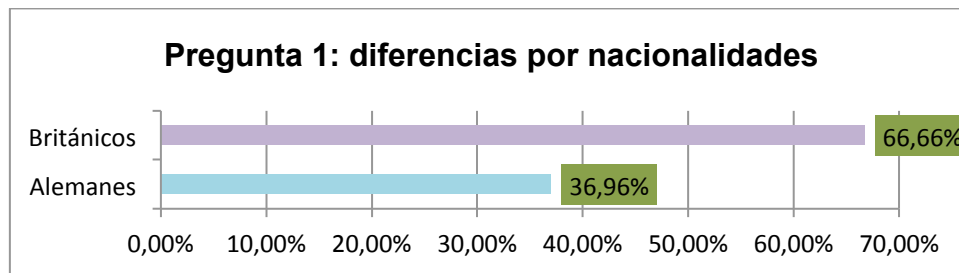
1.-Los alemanes muestran una menor percepción del riesgo cultural dado tal y como muestra la comparación de frecuencias y medias aritméticas de valoración (ver tabla comparativa 4 en el anexo).



#### 4.1.3. Riesgo de salud

Las preguntas relacionadas con este tipo de riesgo en las que se encontraron diferencias significativas entre ambas nacionalidades son:

- 1.- "Tengo la percepción de que las instalaciones sanitarias en Gran Canaria son adecuadas".
- 2.- "Creo que ante cualquier enfermedad o accidente sería correctamente atendido en Gran Canaria".



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por nacionalidades.

1.-En este caso se puede apreciar una clara diferencia en la percepción del riesgo de salud entre ambas nacionalidades. Los alemanes son los que perciben de mayor manera este ítem de riesgo, pues han puntuado con un 5 o más en menor medida que el grupo británico y la media de sus puntuaciones es menor (ver tabla comparativa 5 en el anexo).

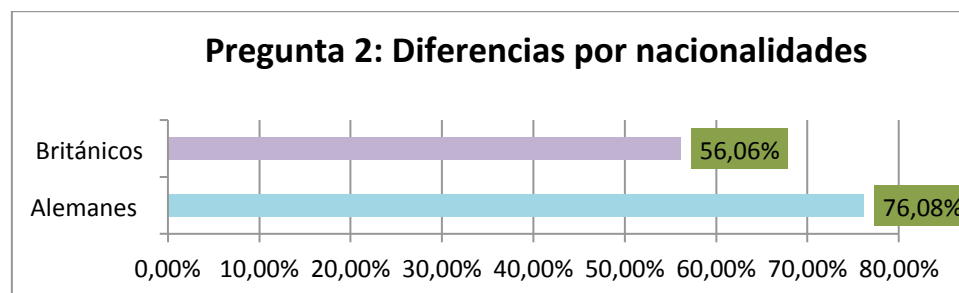
2.-Los alemanes vuelven a mostrar una mayor percepción del riesgo de salud en este ítem. Esto es así debido a que su medida de puntuaciones es más baja que la de los británicos, han puntuado en mayor medida un 3 o menos y en menor medida un 5 o más (ver tabla comparativa 6 en el anexo).

#### 4.1.4. Riesgo físico

Las preguntas en las que se encontraron diferencias significativas por nacionalidades son:

- 1.- "Considero que Gran Canaria es un lugar donde es fácil tener un accidente debido a las deficientes infraestructuras y normativas de seguridad".
- 2.- "Considero que los cuerpos de protección en Gran Canaria actuarían adecuadamente ante cualquier situación de peligro".

1.-En este caso, son los británicos los que muestran una mayor percepción del riesgo físico tal y como muestra el análisis de frecuencias, medidas y modas (ver tabla comparativa 7 en el anexo).



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por nacionalidades.

2.-En este ítem los alemanes han demostrado tener, de nuevo, una menor percepción del riesgo físico que los turistas británicos. La comparación de medidas, frecuencias y moda lo confirman (ver tabla comparativa 8 en el anexo).

#### 4.1.5. Riesgo psicológico

Se encontraron diferencias en la siguiente pregunta:

1.- "Encuentro en Gran Canaria un destino donde puedo actuar con naturalidad sin variar mis usos y costumbres".

1.-La percepción de los alemanes con respecto a este ítem de riesgo psicológico es menor que la de los británicos tal y como muestra la comparación de datos estadísticos (ver tabla comparativa 9 en el anexo).

#### 4.1.6. Riesgo de satisfacción

Se encontraron diferencias en la pregunta:

1.- "Considero que en Gran Canaria se cumplirán mis expectativas vacacionales".

1.-La percepción de los alemanes es más baja que la del grupo británico en este ítem de riesgo de satisfacción tal y como muestran los datos (ver tabla comparativa 10 en el anexo).

#### 4.1.7. Riesgo de tiempo

Se encontraron diferencias en la siguiente cuestión:

1.- "Considero que Gran Canaria es un destino cercano y bien comunicado, lo que me permite no perder demasiado tiempo en desplazamientos".

1.-Los alemanes muestran una mayor percepción del riesgo en cuanto a este ítem de tiempo, pues así lo indica la comparación de datos (ver tabla comparativa 11 en el anexo).

#### 4.2. Variables socio demográficas y niveles de riesgo percibidos: el género

En este apartado se analizará la influencia que tiene el sexo de los encuestados sobre la percepción de cada uno de los tipos de riesgos a estudiar. Se procederá a comparar pues las influencias más notables entre las respuestas aportadas por ambos géneros.

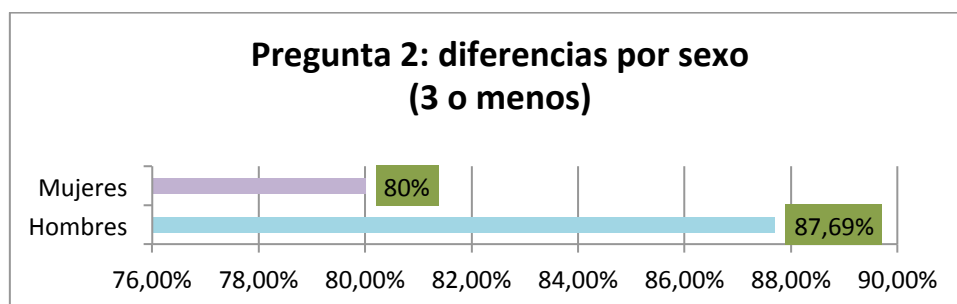
#### 4.2.1. Riesgo de crimen

Las cuestiones en las que se han encontrado diferencias significativas entre ambos grupos son:

1.- "Me han advertido en varias ocasiones que en Gran Canaria debo tomar precauciones debido a la inseguridad".

2.- "Me he sentido en peligro durante mi ausencia".

1.-Si bien no hay diferencias demasiado marcadas entre ambos grupos, las mujeres parecen mostrar una mayor percepción de este ítem de riesgo (ver tabla comparativa 12 en el anexo).



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 3 o menos por sexo.

2.-Las mujeres muestran nuevamente una mayor percepción de este ítem de riesgo. Esto es así debido a que la media de valores es mayor para el grupo femenino, mientras que han puntuado en menor porcentaje con un 3 o menos y en mayor medida con un 5 o más (ver tabla comparativa 13 en el anexo).

#### 4.2.2. Riesgo cultural

La cuestión en la que se encontraron diferencias suficientemente significativas fue:

1.- "Considero que por la forma de ser de los Gran Canarios es fácil adaptarse a la cultura de la isla".

1.-Los hombres parecen mostrar una menor percepción en este ítem de riesgo cultural (ver tabla comparativa 14 en el anexo).

#### 4.2.3. Riesgo de salud

La pregunta en la que se encontraron diferencias significativas fue:

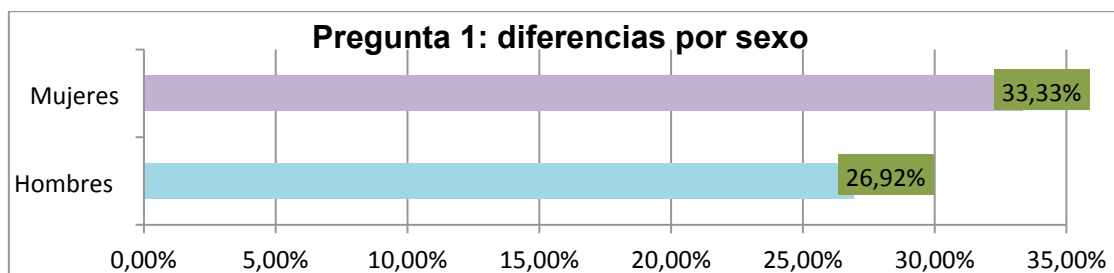
1.- "Percibo que las instalaciones sanitarias en Gran Canaria son adecuadas".

1.-Este ítem de riesgo de salud parece ser percibido en mayor medida por parte del grupo masculino. Esto es así porque la media de puntuaciones es menor que la del grupo femenino y porque los hombres han puntuado en menor medida con un 5 o más (ver tabla comparativa 15 en el anexo).

#### 4.2.4. Riesgo físico

Las preguntas en las que se encontraron diferencias significativas son:

- 1.- "Considero que Gran Canaria es un lugar donde es fácil tener un accidente debido a las deficientes infraestructuras y normativas de seguridad".
- 2.-"Considero que los cuerpos de protección en Gran Canaria actuarían adecuadamente ante cualquier situación de peligro".



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por sexo.

1.-En este ítem las mujeres parecen mostrar una percepción más alta dado que puntuaron en mayor porcentaje la puntuación de 5 o más, así como también que muestran una media de valoraciones superior a la de los hombres (ver tabla comparativa 16 en el anexo).

2.-En este ítem las mujeres parecen mostrar nuevamente una percepción más alta con respecto a los hombres (ver tabla comparativa 17 en el anexo).

No se encontraron diferencias significativas en los ítems de riesgo psicológico.

#### 4.2.5. Riesgo de satisfacción

Se encontraron diferencias significativas en la cuestión siguiente:

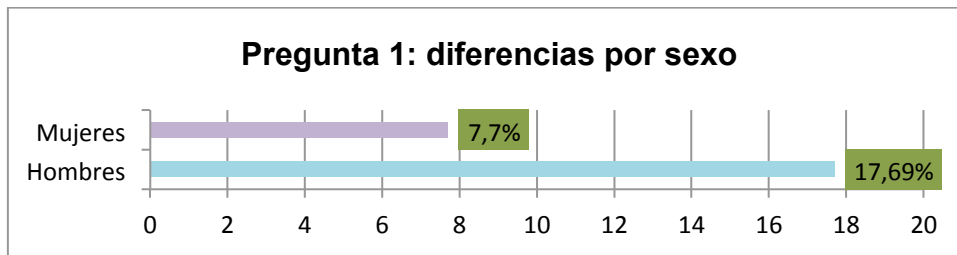
- 1.- "Considero que en Gran Canaria se cumplirán mis expectativas vacacionales".

1.-El género masculino parece poseer una mayor percepción en cuanto a este ítem tal y como indica la comparación de medias y frecuencias (ver tabla comparativa 18 en el anexo).

#### 4.2.6. Riesgo de tiempo

Fueron encontradas diferencias significativas en la cuestión siguiente:

- 1.- "Considero que Gran Canaria es un destino cercano y bien comunicado, lo que me permite no perder demasiado tiempo en desplazamientos " .



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 3 o menos por sexo.

1.-Los hombres muestran una mayor percepción de este ítem de riesgo de tiempo con respecto al grupo femenino, tal y como queda reflejado en la tabla de datos estadísticos y en el gráfico de barras: las mujeres han puntuado con un 5 o más en un mayor porcentaje relativo, un 3 o menos en menor medida y la media de puntuaciones de estas es mayor (ver tabla comparativa 19 en el anexo).

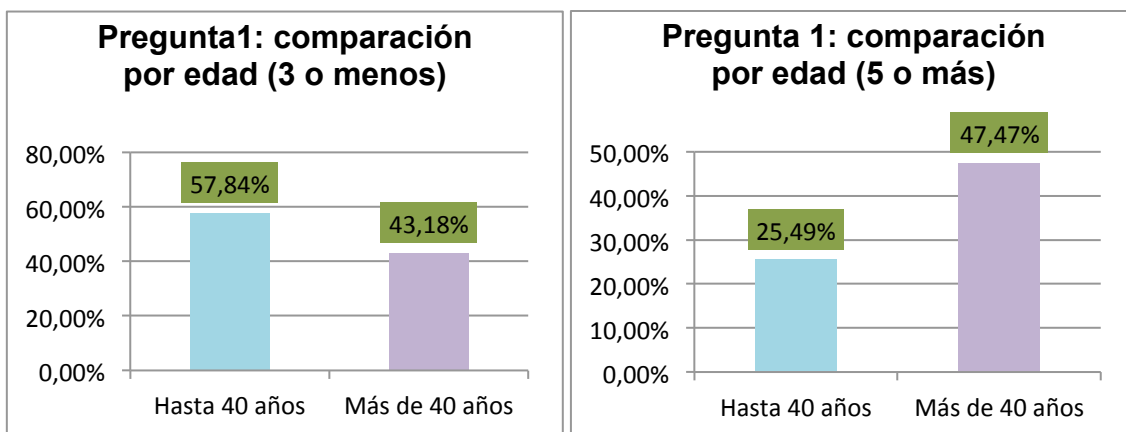
#### 4.3. Variables socio demográficas y niveles de riesgo percibidos: la edad

Para realizar el análisis de los datos con respecto a la variable edad, se ha decidido dividir a los turistas encuestados en dos grupos: personas de hasta 40 años y personas mayores de 40 años. Se ha hecho de esta manera porque mediante estos rangos de edad se debería apreciar la influencia que ejerce tal variable demográfica sobre la percepción de los distintos tipos de riesgos turísticos.

##### 4.3.1. Riesgo de crimen

Las cuestiones en las que se han encontrado diferencias significativas entre ambos grupos son:

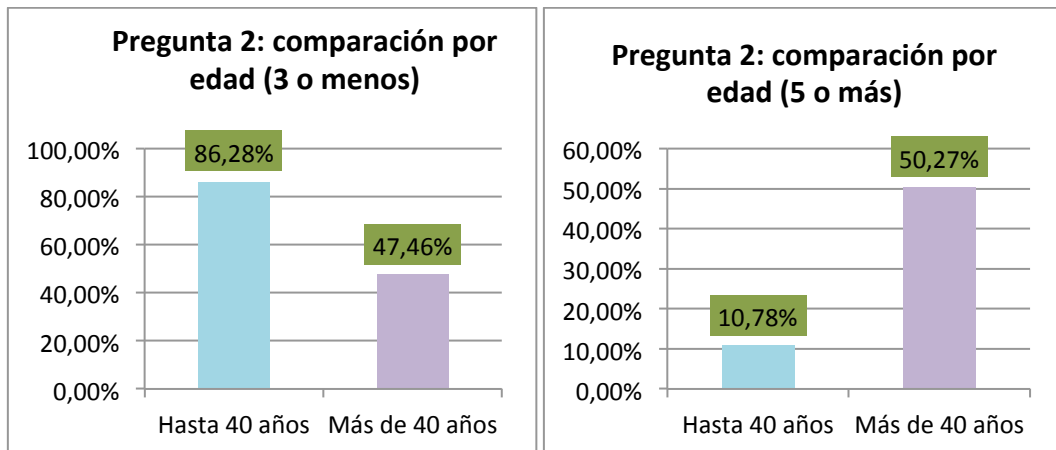
- 1.- "Me han advertido en varias ocasiones que en Gran Canaria debo tomar precauciones debido a la inseguridad".
- 2.- "Me he sentido en peligro durante mi ausencia".



\*Comparación de frecuencias por edad según respuesta de 3 o menos (izquierda) y 5 o más (derecha).

1.-En la gráfica de la izquierda se puede apreciar cómo los mayores de 40 años han puntuado en un menor porcentaje a este ítem con un 3 o menos, mientras que en la gráfica de la derecha este mismo grupo de edad ha puntuado en mayor medida con un 5 o más. La media de las puntuaciones de los mayores de 40 años es mayor que la del otro grupo. Estas evidencias indican que el grupo de

turistas mayores de 40 años tienen una mayor percepción de este ítem de riesgo de crimen (ver tabla comparativa 20 en el anexo).



\*Comparación de frecuencias por edad según respuesta de 3 o menos (izquierda) y 5 o más (derecha).

2.-En la gráfica localizada a la izquierda se puede comprobar que los individuos de hasta 40 años han puntuado en mayor medida un 3 o menos, mientras que en la gráfica de la derecha son los encuestados de más de 40 años los que han puntuado más veces con un 5 o más. Ambos resultados analizados por separado junto con la comparación de medias indican que de nuevo los turistas mayores de 40 años tienen una mayor percepción del riesgo ante crimen, esta vez en forma de una mayor sensación de peligro durante la estancia en Gran Canaria (ver tabla comparativa 21 en el anexo).

#### 4.3.2. Riesgo cultural

Se encontraron diferencias significativas en la cuestión siguiente:

1.- "Considero que por la forma de ser de los Grancanarios es fácil adaptarse a la cultura de la isla".

1.-La comparación de medias y frecuencias muestra que los turistas mayores de 40 años tienen una mayor percepción de este ítem de riesgo cultural (ver tabla comparativa 22 en el anexo).

#### 4.3.3. Riesgo de salud

Fueron encontradas diferencias significativas en la siguiente pregunta:

1.- "Percibo que las instalaciones sanitarias en Gran Canaria son adecuadas".

1.-El análisis de datos muestra que los individuos de hasta 40 años tienen una mayor percepción de este ítem de riesgo de salud (ver tabla comparativa 23 en el anexo).

#### 4.3.4. Riesgo físico

Se encontraron diferencias significativas en la siguiente pregunta:

1.- "Considero que Gran Canaria es un lugar donde es fácil tener un accidente debido a las deficientes infraestructuras y normativas de seguridad".

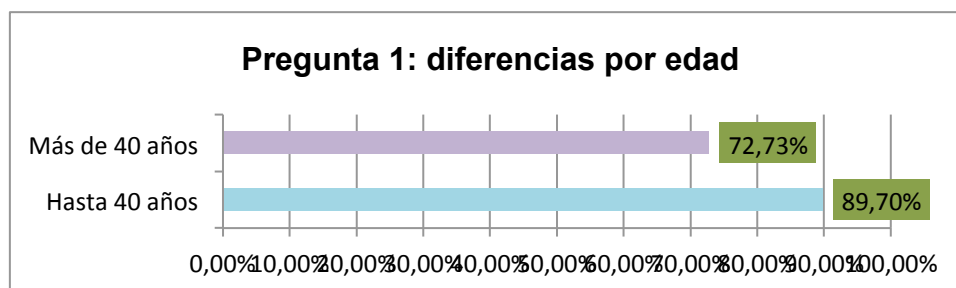
1.-Los turistas mayores de 40 años muestran una menor percepción de este ítem de riesgo físico (ver tabla comparativa 24 en el anexo).

En el análisis de los niveles de percepción relacionados con los ítems de riesgo psicológico no se encontraron diferencias significativas.

#### 4.3.5. Riesgo de satisfacción

Se encontraron diferencias significativas en la siguiente pregunta:

1.- "Considero que en Gran Canaria se cumplirán mis expectativas vacacionales".



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por edad.

1.-En este caso, los individuos de hasta 40 años han valorado con un 5 o más en mayor proporción y con un 3 o menos en menor proporción que el grupo de turistas mayores de 40 años. La medida de valoraciones del primer grupo es mayor que la del segundo, y el valor de la moda es también superior. Todo indica que el primer grupo posee una menor percepción de este ítem de riesgo de satisfacción (ver tabla comparativa 25 en el anexo).

#### 4.3.6. Riesgo de tiempo

Se encontraron diferencias significativas en la siguiente cuestión:

1.- "Considero que Gran Canaria es un destino cercano y bien comunicado, lo que me permite no perder demasiado tiempo en desplazamientos".

1.-Los mayores de 40 años parecen mostrar una menor percepción relacionada con este ítem de riesgo de tiempo, tal y como indica la comparación de frecuencias y medias aritméticas de puntuaciones (ver tabla comparativa 26 en el anexo).

#### 4.4. Variables socio demográficas y niveles de riesgo percibidos: número de hijos

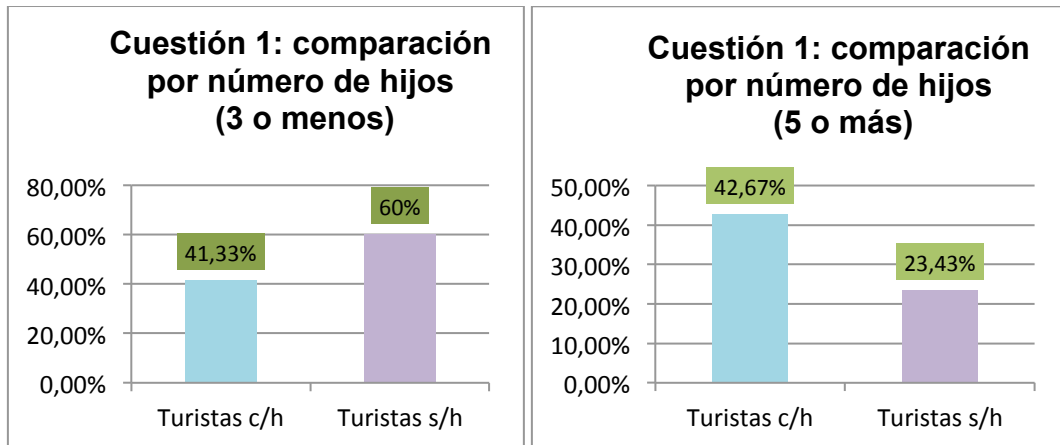
A continuación se analizará individualmente y para cada tipo de riesgo la influencia que posee la variable de tener hijos o no, realizando una comparación entre ambos grupos de encuestados.



#### 4.4.1. Riesgo de crimen

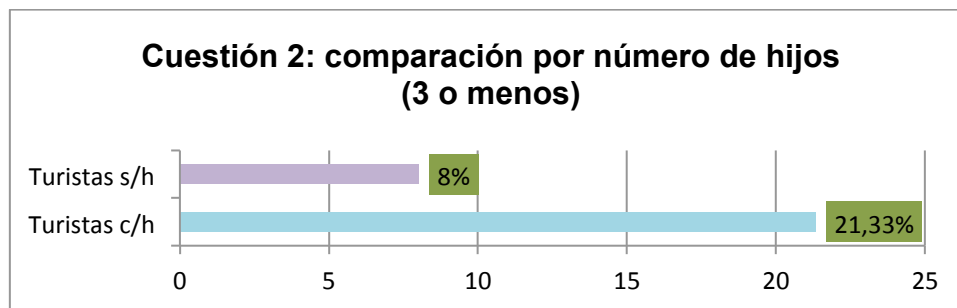
Las cuestiones en las que se han encontrado diferencias significativas entre ambos grupos son:

- 1.- "Me han advertido en varias ocasiones que en Gran Canaria debo tomar precauciones debido a la inseguridad".
- 2.- "Me he sentido en peligro durante mi ausencia".



\*Comparación de frecuencias por edad según respuesta de 3 o menos (izquierda) y 5 o más (derecha).

1.-En la gráfica de la izquierda se muestra cómo el porcentaje de turistas sin hijos ha evaluado un 3 o menos en mayor medida que el otro grupo, mientras que en la gráfica de la derecha se aprecia que el porcentaje de turistas sin hijos que ha evaluado 5 o más es menor. Estos resultados indican que los turistas que tienen hijos muestran una mayor percepción del riesgo ante crimen. La comparación de medias indica lo mismo, pues la media de puntuaciones de los turistas con hijos es mayor (ver tabla comparativa 27 en el anexo).



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por número de hijos.

2.-De nuevo, los datos indican que los individuos con hijos muestran una mayor percepción del riesgo de crimen en Gran Canaria en forma de haberse sentido más inseguros, pues han puntuado un 5 o más en mayor medida, un 3 o menos en menor medida y poseen una media de puntuaciones más alta que el otro grupo (ver tabla comparativa 29 en el anexo).

#### 4.4.2. Riesgo cultural

Se encontraron diferencias significativas en la cuestión siguiente cuestión:

- 1.- "Considero que por la forma de ser de los Gran Canarios es fácil adaptarse a la cultura de la isla".

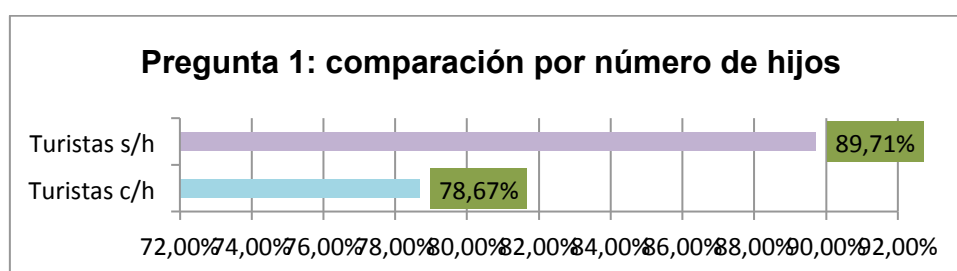
1.-Los resultados indican que los encuestados sin hijos tienen una menor percepción del riesgo cultural que los turistas con hijos (ver tabla comparativa 29 en el anexo).

En las cuestiones racionad con el riesgo de salud, físico y psicológico no se encontraron diferencias lo suficientemente significativas como para poder afirmar mayores o menores niveles de percepción entre ambos grupos.

#### 4.4.3. Riesgo de satisfacción

Se encontraron diferencias significativas en la pregunta:

1.- "Considero que en Gran Canaria se cumplirán mis expectativas vacacionales"



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por número de hijos.

1.-En esta cuestión perteneciente al riesgo de satisfacción la comparación de frecuencias y medias parece indicar que los turistas sin hijos tienen una menor percepción de este ítem de riesgo de satisfacción(ver tabla comparativa 30 en el anexo).

#### 4.4.4. Riesgo de tiempo

Se encontraron diferencias significativas en la siguiente pregunta:

1.- "Considero que Gran Canaria es un destino cercano y bien comunicado, lo que me permite no perder demasiado tiempo en desplazamientos".

1.-La percepción de este ítem de riesgo de tiempo parece ser mayor en el caso de los turistas con hijos, tal y como muestra la comparación de frecuencias y medias de puntuaciones (ver tabla comparativa 31 en el anexo).

#### 4.5. Variables socio demográficas y niveles de riesgo percibidos: nivel de estudios

En el presente apartado se analizarán las diferencias halladas en las frecuencias sobre dos grupos según la variable socio demográfica de nivel de estudios. Se ha decidido poner en un grupo a aquellos encuestados que no hayan cursado estudios, que hayan dejado sin terminar los estudios primarios o que tengan estos últimos. En el segundo grupo se encuentran aquellos que han realizado estudios universitarios, de máster o de doctorado.

#### 4.5.1. Riesgo de crimen

Las cuestiones en las que se han encontrado diferencias significativas entre ambos grupos son:

1.- "Me han advertido en varias ocasiones que en Gran Canaria debo tomar precauciones debido a la inseguridad".

2.- "Me he sentido en peligro durante mi ausencia".

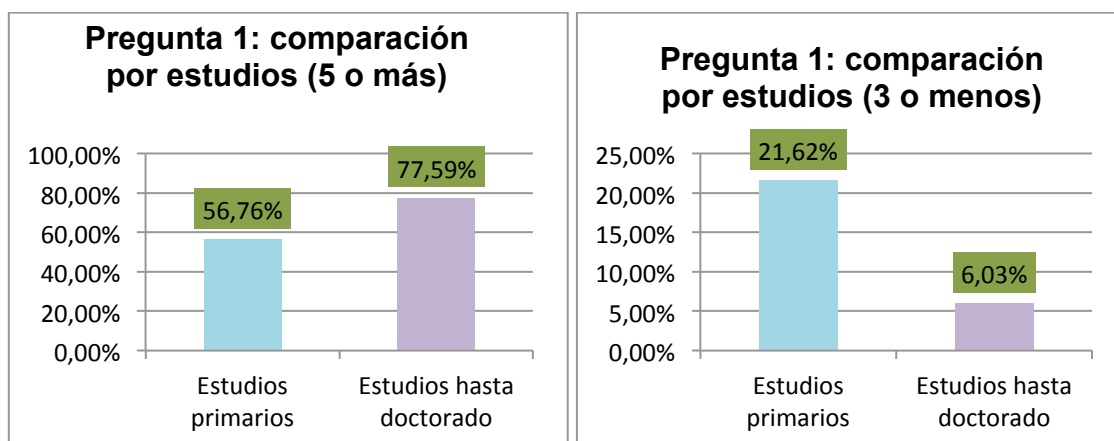
1.- Los resultados indican que los turistas con estudios primarios muestran una mayor percepción con respecto a este ítem de riesgo de crimen, pues tienen una media de puntuaciones más alta (ver tabla comparativa 32 en el anexo).

2.- En este caso, son los encuestados con estudios universitarios, de máster o doctorado los que muestran una mayor percepción en este ítem de riesgo de crimen, lo cual queda reflejado en el mayor valor de puntuaciones medias que estos poseen sobre el otro grupo de turistas (ver tabla comparativa 33 en el anexo).

#### 4.5.2. Riesgo cultural

Se encontraron diferencias significativas en la siguiente cuestión:

1.- "Considero que por la forma de ser de los Gran Canarios es fácil adaptarse a la cultura de la isla"



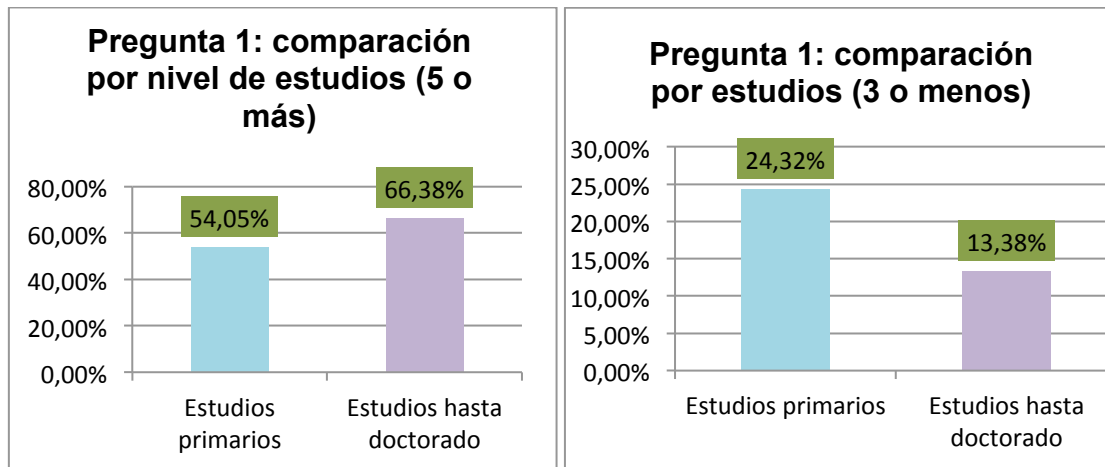
\*Comparación de frecuencias por edad según respuesta de 3 o menos (derecha) y 5 o más (izquierda).

1.- El análisis de datos indica que el grupo de encuestados que ha realizado estudios universitarios, de doctorado o de máster muestra unos menores niveles de percepción del riesgo cultural pues han puntuado con un 5 o más en mayor medida que el primer grupo y con un 3 o menos en menos ocasiones. Lo mismo indica la comparación de medias, que es mayor en el caso de este grupo, así como el valor de la moda (ver tabla comparativa 34 en el anexo).

#### 4.5.3. Riesgo de salud

Las preguntas relacionadas con este tipo de riesgo en las que se encontraron diferencias significativas entre ambas nacionalidades son:

- 1.- "Tengo la percepción de que las instalaciones sanitarias en Gran Canaria son adecuadas".
- 2.- "Creo que ante cualquier enfermedad o accidente sería correctamente atendido en Gran Canaria".



\*Comparación de frecuencias por edad según respuesta de 3 o menos (derecha) y 5 o más (izquierda).

1.- Los turistas con estudios primarios muestran una mayor percepción del riesgo de salud dado que han puntuado en menor medida que el segundo grupo un 5 o más mientras que han valorado un 3 o menos un mayor número relativo de veces. La medida de este grupo es inferior a la de los turistas con estudios universitarios, de máster o doctorado, indicando lo mismo (ver tabla comparativa 35 en el anexo).

De nuevo y al igual que en el ítem anterior de riesgo de salud, los encuestados con estudios primarios parecen tener una mayor percepción del riesgo de salud dado que han puntuado un 5 o más en menor medida y un 3 o menos en mayor proporción que el segundo grupo con estudios universitarios, de máster o doctorado. La comparación de medias señala lo mismo (ver tabla comparativa 36 en el anexo).

#### 4.5.4. Riesgo físico

Se encontraron diferencias significativas en la cuestión siguiente:

- 1.- "Considero que los cuerpos de protección en Gran Canaria actuarían adecuadamente ante cualquier situación de peligro".

1.- Los encuestados con estudios primarios muestran tener una mayor percepción del riesgo físico dado que han valorado en mayor medida que el segundo grupo un 3 o menos, mientras que han valorado en menor medida un 5 o más, mientras que el valor de la medida de sus puntuaciones es menor que la de los turistas con estudios superiores (ver tabla comparativa 37 en el anexo).

#### 4.5.5. Riesgo psicológico

Fueron encontradas diferencias suficientemente significativas la pregunta:

1.- "Encuentro en Gran Canaria un destino donde puedo actuar con naturalidad sin variar mis usos y costumbres".

1.-Los encuestados con estudios universitarios, de máster o doctorado muestran una menor percepción de este ítem de riesgo psicológico, pues han valorado un 5 o más en mayor proporción, un 3 o menos en menor proporción y la media de sus puntuaciones es mayor que la del grupo de encuestados con estudios primarios (ver tabla comparativa 38 en el anexo).

No se encontraron diferencias lo suficientemente significativas en los riesgos de satisfacción y tiempo como para poder afirmar relación alguna con la variable de nivel de estudios.

#### 4.6. Variables de experiencia previa en el destino: número de visitas anteriores

En los apartados anteriores se analizaron las frecuencias de las respuestas obtenidas según determinada variables socio demográficas, realizando una comparación para divisar posibles diferencias entre grupos de turistas. A continuación se procederá a repetir tal análisis pero empleando variables del tipo experiencia previa o familiarización con el destino. En primer lugar se escogerá el número de visitas previas como variable, esperando obtener diferencias significativas entre aquellos turistas que no han visitado antes Gran Canaria y aquellos que han estado, al menos, 3 o más veces.

##### 4.6.1. Riesgo de crimen

Las preguntas realizadas a los turistas en las que se divisaron diferencias entre ambos grupos son las siguientes:

1.- "me han advertido en varias ocasiones que en Gran Canaria debo tomar precauciones debido a la inseguridad".

2.- "me he sentido en peligro durante mi estancia".

1.-Los turistas que han viajado previamente tres o más veces muestran una mayor percepción con respecto a este ítem de riesgo de crimen, tal y como muestra la comparación de datos estadísticos (ver tabla comparativa 39 en el anexo).

2.-De nuevo, el análisis de datos parece indicar que son los turistas experimentados los que muestran mayores niveles de percepción con respecto al riesgo de crimen (ver tabla comparativa 40 en el anexo).

##### 4.6.2. Riesgo cultural

La pregunta en la que se encontraron diferencias significativas fue:

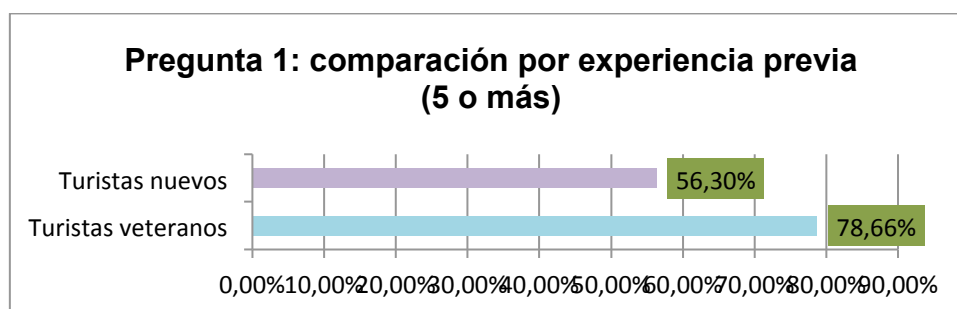
1.- "Considero que por la forma de ser de los Gran Canarios es fácil adaptarse a la cultura de la isla".

1.-Los turistas que han visitado Gran Canaria tres o más veces muestran unos menores niveles de percepción de riesgo en este ítem cultural que aquellos que visitan la isla por primera vez, tal y como muestra la comparación de medias y frecuencias (ver tabla comparativa 41 en el anexo).

#### 4.6.3. Riesgo de salud

Las preguntas relacionadas con este tipo de riesgo en las que se encontraron diferencias significativas entre ambas nacionalidades son:

- 1.- "Tengo la percepción de que las instalaciones sanitarias en Gran Canaria son adecuadas".
- 2.- "Creo que ante cualquier enfermedad o accidente sería correctamente atendido en Gran Canaria".



\*Comparación de frecuencias según respuesta de 5 o más por experiencia previa en destino.

1.-El análisis de frecuencias, medias y modas indica que son los turistas que no han estado ninguna vez antes en la isla los que muestran una mayor percepción de este ítem de riesgo de salud (ver tabla comparativa 42 en el anexo).

2.-De nuevo, son los turistas veteranos los que muestran tener una menor percepción del riesgo de salud, tal y como muestran el cruce de frecuencias y la comparación de medias y modas (ver tabla comparativa 43 en el anexo).

#### 4.6.4. Riesgo físico

Se encontraron diferencias significativas en la cuestión:

- 1.- "Considero que los cuerpos de protección en Gran Canaria actuarían adecuadamente ante cualquier situación de peligro".

1.-El grupo de turistas que no ha visitado previamente la isla muestra unos mayores niveles de percepción del riesgo físico, tal y como muestra el análisis y comparación de medias, modas y frecuencias (ver tabla comparativa 44 en el anexo).

#### 4.6.5. Riesgo psicológico

Se encontraron diferencias significativas en la pregunta siguiente:

- 1.- "Encuentro en Gran Canaria un destino donde puedo actuar con naturalidad sin variar mis usos y costumbres".

1.-Si bien las diferencias entre ambos grupos en este ítem de riesgo de satisfacción no son demasiado marcadas, el grupo de turistas veteranos muestra una menor percepción de este ítem de

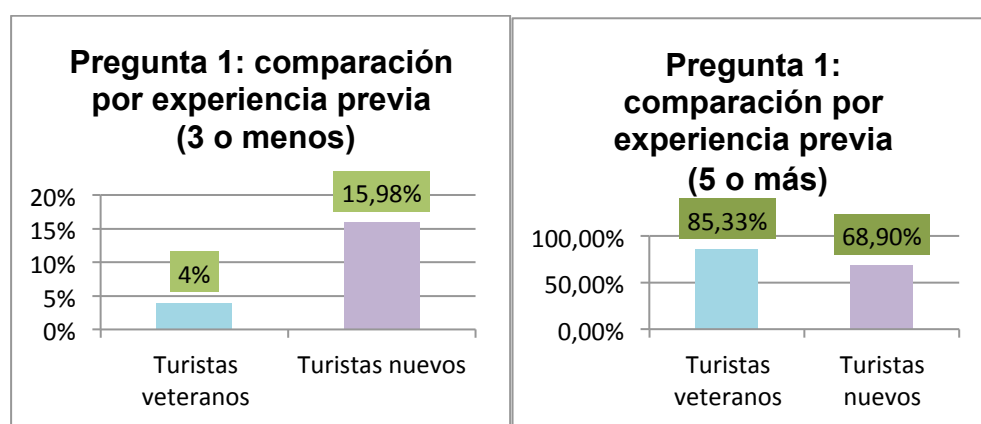
riesgo psicológico si se comparan las frecuencias y las medidas aritméticas de cada uno (ver tabla comparativa 45 en el anexo).

No se encontraron diferencias lo suficientemente significativas en los niveles de percepción de riesgo de satisfacción entre ambos grupos por visitas previas.

#### 4.6.6. Riesgo de tiempo

Se encontraron diferencias significativas en la siguiente pregunta:

1.- "Considero que Gran Canaria es un destino cercano y bien comunicado, lo que me permite no perder demasiado tiempo en desplazamientos".



\*Comparación de frecuencias por experiencia previa según respuesta de 3 o menos (derecha) y 5 o más (izquierda).

1.-Tal y como se puede apreciar, el grupo de turistas que ha estado 3 o más veces en la isla tiene una menor percepción de este ítem de riesgo de tiempo. Esto es así debido a que proporcionalmente este grupo ha puntuado más veces un 5 o más, mientras que ha puntuado menos veces un 3 o menos que el grupo de turistas que visitan por primera vez. La comparación del valor de las medidas y modas indica lo mismo (ver tabla comparativa 46 en el anexo).

## 5. Conclusiones

En la realización de este trabajo, se pretendía trasladar el conocimiento de la percepción de riesgos turísticos al contexto de Gran Canaria. Más concretamente, la intención era averiguar si efectivamente las variables socio demográficas y de experiencia previa en el destino están relacionadas con la manera en que los turistas perciben los riesgos, dando esto lugar a diferentes niveles de percepción según cada perfil turístico.

Lo que se esperaba, en definitiva, era divisar verdaderas diferencias en los niveles de percepción de riesgos turísticos entre los turistas según su nacionalidad, sexo, edad, número de hijos, nivel de estudios y número de visitas previas. Los resultados han sido satisfactorios: en la mayoría de los casos ha sido posible obtener diferencias lo suficientemente significativas como para poder afirmar que algunas de estas variables guardan una relación con la manera en que los riesgos turísticos son percibidos. Dichos resultados muestran, en algunos de los casos, cómo las teorías y afirmaciones



anteriores de los investigadores sobre ciertas variables de este ámbito del conocimiento turístico se aplican también en el contexto de la isla de Gran Canaria. A continuación se procederá a enunciar tales resultados de forma individualizada, añadiendo opiniones fundamentadas en los mismos y que podrían servir como factores explicativos.

En el análisis de frecuencias por nacionalidades alemana y británica, fueron los alemanes los que mostraron en general una mayor percepción del riesgo ante crimen, riesgo de salud y de tiempo, mientras que parecen mostrar una menor percepción que los británicos en los riesgos de satisfacción, psicológico, físico y cultural. Pese a los estereotipos existentes sobre los alemanes como personas rígidas y metódicas, lo cierto es que han demostrado tener unos niveles de percepción más bajos que el público británico en cuatro de los siete tipos de riesgo turísticos estudiados, entre ellos el cultural. Gran Canaria no es un destino desconocido para los alemanes, y a juzgar por el peso relativo que poseen en la demanda turística del destino, podría ser que muestren una menor percepción del riesgo cultural debido a que ya están acostumbrados al modo de ser y estilo de vida de los grancanarios. La percepción del riesgo puede variar de una nacionalidad a otra (Seddighi, Nutall y Theorachous, 2001).

En relación al análisis de frecuencias según la variable género, el público femenino mostró tener una menor percepción en los riesgos de crimen, cultura y físico, mientras que fueron los hombres los que mostraron una mayor percepción sobre los riesgos de tiempo, satisfacción y salud. No hubo diferencias significativas entre ambos grupos en la percepción del riesgo psicológico. Lo cierto es que no fue inesperado el hecho de que el género femenino mostrara en mayor cuantía unos niveles de percepción más altos a cerca del riesgo de crimen. Las mujeres tienen una mayor propensión a tener miedo o sentirse más vulnerables ante el crimen que los hombres (Boakye, 2011). Esto apoya los resultados obtenidos: el público femenino mostró unos niveles mayores de percepción en cuanto a los ítems de percepción del riesgo ante crimen.

Con respecto al análisis de las frecuencias según la variable edad (el primer grupo comprendido por personas de hasta 40 años y el segundo por aquellas mayores de 40), el primer grupo mostró tener unos menores niveles de percepción de los riesgos de crimen, cultura y satisfacción, mientras que el segundo demostró unos niveles menores de percepción de los riesgos de tiempo, físico y de salud. De nuevo, no se encontraron diferencias significativas en los niveles de percepción de riesgo psicológico. La edad influye en la percepción del riesgo ante crimen (Boakye, 2011). Esta afirmación apoyaría el hecho de que los turistas mayores de 40 años muestren unos mayores niveles de percepción en cuanto a este tipo de riesgo turístico. Podría ser que las personas de más avanzada edad se sientan más vulnerables o propensas a convertirse en víctimas de criminales turísticos.

En cuanto al análisis de las frecuencias obtenidas según la variable socio demográfica de número de hijos (estando el primer grupo conformado por aquellos que no tienen hijos y el segundo por aquellos que sí), se encontró que el primer grupo mostró tener unos niveles menores de percepción de los riesgos de crimen, cultural y de satisfacción, mientras que estos poseen unos niveles mayores en la percepción del riesgo de tiempo con respecto al segundo grupo. No se encontraron diferencias lo suficientemente significativas en los riesgos de salud, físico y psicológico.

En relación al análisis de las frecuencias según la variable de nivel de estudios (estando el primer grupo formado por aquellos que tenían hasta estudios primarios y el segundo por aquellos que poseen estudios universitarios, de máster o de doctorado), los individuos pertenecientes al segundo grupo mostraron unos niveles de percepción menores en los riesgos ante crimen, cultural, de salud, físico y psicológico. No se encontraron diferencias suficientemente significativas en los ítems de riesgo de satisfacción y riesgo de tiempo. Demos (1992), las variables socio demográficas, entre ellas la educación, influyen en la percepción del riesgo turístico. Esta afirmación podría explicar por qué los encuestados con estudios superiores muestran, en general, unos menores niveles de percepción de los distintos tipos de riesgos estudiados.

Con respecto al análisis de las frecuencias según la variable de experiencia previa en el destino en forma de número de visitas anteriores, se dividió a los encuestados en dos grupos: aquellos que visitan por primera vez la isla y aquellos que han estado anteriormente 3 o más veces. Los turistas

experimentados en Gran Canaria mostraron unos menores niveles de percepción en los riesgos cultural, de salud, físico, psicológico y de tiempo. No se encontraron diferencias significativas en el tipo de riesgo de satisfacción. Demos (1992), el nivel de familiaridad de los turistas con el destino da lugar a distintas percepciones del riesgo.

La razón por la que los turistas que tienen más experiencia con el destino muestran, en general, unos menores niveles en cuanto a la percepción de los distintos tipos de riesgos turísticos estudiados podría ser que poseen un mayor conocimiento sobre el destino y esto podría llevarles a eliminar el miedo ante lo desconocido o a no sobrevalorar los riesgos presentes en Gran Canaria. Se encontró que en los ítems de riesgo ante crimen, los turistas experimentados mostraron una mayor percepción del mismo. Este resultado fue ciertamente inesperado puesto que, a priori, parecía que los turistas que tienen más experiencia con el destino tenderían también a tener unos menores niveles de percepción con respecto al riesgo de crimen. Esto podría deberse a que los turistas que han viajado 3 o más veces a la isla han tenido un mayor número de ocasiones en las que ser advertidos sobre el peligro de la isla o bien encontrarse en alguna situación desafortunada o bien de haberse sentido, por cualquier motivo determinado, en peligro.

En relación a la variable de experiencia anterior en el destino de la frecuencia de viajes de ocio al año, se hizo una división entre aquellos que viajan con tal motivo menos de una vez al año y aquellos que realizan 3 o más viajes de esta naturaleza al año. Los turistas del segundo grupo mostraron unos menores niveles de percepción de los riesgos ante crimen (en uno de los ítems), cultural y psicológico. Los turistas del primer grupo mostraron niveles menores en el riesgo de tiempo. No se encontraron diferencias lo suficientemente significativas en los tipos de riesgo de salud, físico y de satisfacción. Puede que la razón por la que los turistas que viajan con mayor asiduidad de forma anual hayan mostrado mejores niveles en la percepción cultural sea que están más acostumbrados a viajar y que esto les permite ser más abiertos con los diferentes estilos de vida y maneras de ser de las distintas poblaciones locales.

El hecho de que estos mismos turistas tengan una mayor percepción del riesgo de tiempo podría ser debido a que, por el hecho de viajar en mayor medida de forma anual, hayan visitado previamente otros destinos de naturaleza similar que estén mejor localizados que Gran Canaria, siendo este el motivo por el que evalúan más pobremente este ítem.

Tal y como se ha mostrado en el presente estudio, una determinada variable socio demográfica o de familiarización con el destino no necesariamente afecta por igual a la percepción de los distintos tipos de riesgos turísticos, sino que puede mejorar la percepción de algunos y empeorar la de otros, o bien ser indiferente. Por otro lado, muchos de los resultados obtenidos pueden ser relacionados con lo que ya han afirmado investigadores de este ámbito del conocimiento turístico, lo que aumenta el significado de estos.

Mediante el estudio de la manera en la que las variables socio demográficas y de experiencia previa inciden sobre la percepción del riesgo, es posible divisar diferentes perfiles turísticos. Conocer las valoraciones de los turistas con respecto a los diferentes tipos de riesgo, otorga la posibilidad de trabajar sobre estas percepciones con el objetivo de mejorarlas o bien de comercializar o adaptar nuestro producto en torno a ellas.

El presente trabajo propone tener en cuenta las diferencias en los niveles de percepción de los turistas según las variables estudiadas para llevar a cabo campañas de marketing enfocadas a mejorar dichas percepciones. Esta implicación práctica ya fue propuesta por Reisinger y Mavondo (2006). Adoptando el criterio de la variable de la nacionalidad, sería posible realizar un marketing especializado y diferenciado en Reino Unido y Alemania reforzando aquellos aspectos que sean percibidos de una forma más pobre. Los alemanes mostraron mayores niveles de percepción con respecto al riesgo de crimen, por lo que una aplicación práctica podría ser trabajar en mejorar esta percepción ofreciendo información sobre la seguridad del destino, el número de unidades policiales presentes o el número de cuerpos de seguridad que intervienen en los eventos realizados en la isla.

Es importante entender que estas variables dan lugar a diferentes perfiles turísticos, cada cual con sus respectivas percepciones y valoraciones. Al ofrecer un producto turístico, lo óptimo sería tratar de acercar este producto a cada público no de una misma manera, sino de una forma individualizada y reforzando aquellos aspectos que estos valoren más pobremente. Si no se prestase atención a la manera en la que los consumidores turísticos perciben Gran Canaria, se estaría cometiendo el error de exponerse a que estos se hagan ideas equivocadas del destino, motivo que podría llevarlos a no visitar o a restringir enormemente las actividades que realizan, teniendo esto una repercusión económica real, tal y como plantea Ropeik (2004).

## 6. Referencias

- Basala, S. L., & Klenosky, D. B. (2001). Travel-style preferences for visiting a novel destination: A conjoint investigation across the novelty-familiarity continuum. *Journal of Travel Research*, 40(2), 172-182.
- Bauer, R. (1967). Consumer behavior as risk taking. In D. F. Cox (Ed.), *Risk taking and information handling in consumer behavior* (pp. 23-33). Boston, MA: Harvard University Press.
- Boakye, K. A. (2010). Studying tourists' suitability as crime targets. *Annals of Tourism Research*, 37(3), 727-743.
- Demos, E. (1992). Concern for safety: a potential problem in the tourist industry. *Journal of Travel and Tourism marketing*, 1(1), 81-88.
- Dimanche F, Lepetic A. 1999. New Orleans tourism and crime: a case study. *Journal of Travel Research* 38(1): 19-23.
- Dowling G. R. & Staelin R. (1994). A model of perceived risk and risk-handling intended activity. *Journal of Consumer Research* 21(1):119-135.
- Estudio de Impacto Económico del Turismo: IMPACTUR © Canarias 2013. Rescatado el 11 de junio de 2015 de: <http://exceltur.org/wp-content/uploads/2014/11/IMPACTURCanarias2013.pdf>
- Gartner, W., & Shen, H. (1992). The impact of Tiananmen Square on China's tourism image. *Journal of Travel Research*, 30(4), 47-52.
- George, R. (2003). Tourists' perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24(5), 575-585.
- Gudykunst, W., & Hammer, M. (1988). Strangers and hosts: An uncertainty reduction base theory of intercultural adaptation. In Y. Y. Kim & W. B. Gudykunst (Eds.), *Cross cultural adaptation: Current approaches* (pp. 106-139). Newbury Park, CA: Sage.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263-291.
- Knight, F. (1948). *Risk, uncertainty and profit*. Boston, MA: Houghton-Mifflin.
- LVCVA (2003) 2002 Las Vegas year-to-date Executive Summary. Las Vegas, NV, USA: Las Vegas Convention & Visitors Authority.
- Mazursky, D. (1989), "Past Experience and Future Tourism Decisions." *Annals of Tourism Research*, 16 (3): 333-44.
- Mawby, R. I. (2000). Tourists' perceptions of security: The risk-fear paradox. *Tourism Economics*, 6(2), 109-121.

McIntyre, N., & Roggenbuck, J. W. (1998). Nature/person transactions during an outdoor adventure experience: A multi-phasic analysis. *Journal of Leisure Research*, 30(4) 401-422.

Michael Sivak and Michael Flannagan of the Human Factors Division at the University of Michigan Transportation Research Institute (Ann Arbor, MI, USA)

Michalko, G. (2004). Tourism eclipsed by crime: The vulnerability of foreign tourists in Hungary. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2/3), 159-172.

Milman A, Pizam A. 1995. The role of awareness and familiarity with a destination: the Central Florida Case. *Journal of Travel Research* 33(Winter): 21-27.

"Miles de turistas abandonan Túnez tras el atentado, que se prepara para una larga crisis". Rescatado el 29 de junio de 2015 de: <http://www.20minutos.es/noticia/2500182/0/turistas/abandonan-tunez/atentado-yihadista/>

Pizam A, Tarlow PE, Bloom J. 1997. Making tourists feel safe: whose responsibility is it? *Journal of Travel Research* 36(1): 23-28.

Pizam, A., & Sussmann, S. (1995). Does nationality affect tourist behavior? *Annals of Tourism Research*, 22(4), 901-917.

Reisinger Y. & Mavondo F. (2006). Cultural Differences in Travel Risk Perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 20(1): 13-31.

Richter, L. K. (2003). International tourism and its global public health consequences. *Journal of Travel Research*, 41(4), 340-347.

Ropeik, D. (2001). Fear factors in an age of terrorism. Retrieved March 3, 2004, from <http://www.msnbc.com/news/643092.asp?cp1=1>

Seddighi, H. R., Nuttall, M. W., & Theocharous, A. L. (2001). Does cultural background of tourists influence the destination choice? An empirical study with special references to political instability. *Tourism Management*, 22(2), 181-191.

Sonmez, S., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. (1999). Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism. *Journal of Travel Research*, 38(1), 13-18.

Sonmez SF, Graefe AR. 1998. Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research* 37(2): 171-177.

Stone, R., & Winter, F. (1987). Risk: Is it still uncertainty times consequences? In W. Belk & J. Zaltman (Eds.), *Proceedings of the American Marketing Association, Winter Educators Conference* (pp. 261-265), Chicago, IL: American Marketing Association.

Thapa, B. (2004). Tourism in Nepal: Shangri-la's troubled times. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2/3), 117-138.

Tourism - an economic and social phenomenon (World Tourism Organization, UNWTO). Rescatado el 7 de abril de 2015 de: <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>

Tsaur, S., Tzeng, G & Wang, K. (1997) "Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives" *Annals of Tourism Research*, Vol. 24, No. 4, pp. 796-812.

Um S, Crompton JL. 1992. The roles of perceived inhibitors and facilitators in pleasure travel destination decisions. *Journal of Travel Research* 30(3): 18-24.

Walsh, R. G. (1986). Recreation economic decisions:Comparing benefits and costs. State College, PA:Venture Publishing.

Zheng X, Zhang J F (2002). Travel safety theory and practice: case study of Fujian Province, China. Hong Kong: Hong Kong Education andSocial Scientific Research Society.