

LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO EN LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Una propuesta de abordaje específico

Jarlene Rodrigues Reis^{*}
CEFET/RJ – UnED
Petrópolis - BRASIL

Resumen: En el ámbito de la investigación científica del turismo, existen peculiaridades a ser investigadas en lo que respecta al riesgo percibido al consumir un producto turístico. Como afirman Reichel, Fuchs & Uriely (2007), esos riesgos no dependen sólo de la información difundida sobre un destino turístico sino también de las características individuales de los turistas. Este artículo destaca la necesidad de un abordaje específico para analizar los riesgos percibidos en los turistas con discapacidad física. El objetivo consistió en identificar los elementos generadores de riesgo percibido entre esos turistas los cuales pueden ser resumidos en las siguientes categorías: 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. Lo dicho por los entrevistados demuestra la relevancia de esos atributos como elementos de diferenciación de la percepción de riesgo de los turistas con discapacidad física. Se afirma, por lo tanto, que este trabajo realiza una contribución significativa para comprender la percepción y la experiencia turística de las personas con discapacidad física, proponiendo un abordaje que asocia la percepción de riesgo con los atributos considerados relevantes por las personas con discapacidad.

PALABRAS CLAVE: riesgo percibido, turistas con discapacidad física, atributos generadores de riesgo percibido.

Abstract: *Perceived Risk between Disabled Tourists. A Specific Approach Proposition.* In scientific research in tourism, there are quirks to be investigated when it comes to the perceived risk by consuming a tourism product. As stated by Reichel, Uriely & Fuchs (2007), these risks do not rely solely on information given about a tourist destination but also the individual characteristics of tourists. This article draws attention to the need for a specific approach when analyzing the perceived risks between disabled tourists. The aim was the identification of generating elements of perceived risk among these tourists, which can be summarized in the following categories: adaptation of services and tourist facilities, type of disability of the subject, structure of urban location, services offered to disabled people and use of benefits reserved for disabled people. The statements of the respondents demonstrated the great importance of these attributes as elements of differentiation in the risk perception of tourists disabled. It is believed therefore that this work can provide a significant

^{*} Magíster en Administración por la Universidad Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil; y se desempeña como docente del Carrera Superior de Tecnología en Gestión de Turismo del CEFET/RJ – UnED (Centro Federal de Educación Tecnológica Celso Suckow da Fonseca – Unidad Descentralizada de Petrópolis), Petrópolis, Brasil. E-mail: jarlenerodrigues@yahoo.com.br.

contribution to the understanding and perceptions of the tourist experience of disabled people, and proposes an approach that links risk perceptions and attributes considered relevant to the disabled.

KEY WORDS: *perceived risk, disabled tourists, attributes that generate perceived risks.*

INTRODUCCIÓN

Un viaje puede representar riesgos significativos por tratarse de un producto de alto compromiso por parte del consumidor. Si bien visitar nuevos lugares es excitante porque proporciona contacto con lo diferente, ese aspecto del viaje es justamente el mayor generador de ansiedad y aprensión al momento de elegir un destino. Al escoger un viaje, el futuro turista se enfrenta al conflicto entre la seducción y la amenaza suscitadas por lo desconocido.

En ese sentido, la percepción de riesgo cobra importancia como elemento influyente en las elecciones relacionadas con el consumo turístico. La idea de *riesgo*, en ese contexto, está relacionada con las *probabilidades cognitivas de sufrir daños parciales o totales, o de experimentar consecuencias negativas inesperadas* (Korstanje, 2009).

Cuando se analizan los riesgos percibidos se observa que no siempre corresponden a riesgos reales. Un consumidor puede percibir riesgos inexistentes en la realidad y esa percepción va a influir su comportamiento. Por otro lado, un riesgo no percibido aún siendo real no afecta la elección del consumidor (Reichel, Fuchs & Uriely, 2007).

Teniendo en cuenta la importancia de las limitaciones y restricciones de un turista con discapacidad física, su percepción durante un viaje puede presentar características diferentes a las comúnmente observadas en el turismo de masas. Así como otros elementos de la experiencia turística, el riesgo percibido también puede ser influido por las características personales y las especificidades del viaje. De esa forma, la percepción de riesgo de un turista con discapacidad merece estudios específicos debido a sus peculiaridades y la diversidad de factores que pueden representar un “riesgo” asociado a determinado destino turístico.

A partir de este contexto, el artículo se propone investigar las relaciones entre discapacidad física y percepción de riesgo en los discapacitados físicos durante un viaje. Partiendo de la hipótesis de que las limitaciones experimentadas por un discapacitado físico durante un viaje desempeñan un rol decisivo como influyentes del riesgo percibido, se pretende identificar los atributos que originan dichas percepciones en los turistas con discapacidad física. Así, se realizó una serie de entrevistas semi-estructuradas en grupos focales con turistas con discapacidad física con el objetivo de investigar en profundidad los aspectos relacionados con sus percepciones de riesgo cuando eligen un viaje.

A los fines de este estudio, serán consideradas sólo las personas con *discapacidad física*, definida por la Organización Mundial de la Salud como la *alteración completa o parcial de uno o más segmentos del cuerpo humano, comprometiendo las funciones físicas* (OMS, 1989). Así se delimitan los riesgos percibidos en relación a las discapacidades físicas como parálisis, ausencia de miembros y movilidad reducida.

El conocimiento de la percepción de los turistas con discapacidad física no tiene sólo implicaciones teóricas, sino que puede ser muy útil en lo que respecta a la elaboración de políticas públicas y proyectos privados de adaptación y accesibilidad para los discapacitados.

ESTUDIO DEL RIESGO PERCIBIDO

El modelo cognitivo del riesgo percibido fue introducido en el estudio del comportamiento del consumidor por Raymond Bauer en la década de 1960. Muchos autores han contribuido con el tema, procurando explicar las naturalezas del riesgo percibido, los tipos de riesgo y las estrategias empleadas por los consumidores en el sentido de reducir dichos riesgos.

Según Cox (1967), la percepción de riesgo asociada a una decisión de consumo surge a partir de cualquiera de los tres elementos siguientes: 1) incertidumbre sobre las metas a ser alcanzadas con la compra; 2) posibles consecuencias adversas en el caso de que la compra sea hecha o no; 3) las opciones que mejor satisfacen los objetivos de la compra. Por lo tanto se observa que las incertidumbres inherentes al proceso decisivo se dan en virtud de la imposibilidad de prever con precisión sus consecuencias. El riesgo percibido puede ser entendido como el temor de que las expectativas en relación a un producto o servicio no sean satisfechas en algún aspecto, pudiendo tener consecuencias indeseables para el consumidor.

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 (Yates, 1992). De esa forma el consumidor al elegir tiene en cuenta los riesgos que asocia al producto pudiendo evitarlos, asumirlos o reducirlos al máximo.

En una decisión de consumo turístico pueden surgir diversos elementos causantes de riesgo percibido como información sobre el clima, la estructura y los precios de la localidad a ser seleccionada. Diversos estudiosos han establecido al riesgo percibido como determinante para los patrones de visitas en muchos destinos turísticos. Para Sönmez & Graefe (1998), las personas que poseen un elevado grado de percepción del riesgo asociado por ejemplo al terrorismo evitarían visitar Medio Oriente y África. Según esos autores más allá de las preferencias individuales, de la proximidad geográfica a algunos destinos y de la disponibilidad económica los estudios sobre motivación turística deben incluir el riesgo percibido como elemento crucial en la decisión.

Tradicionalmente los tipos de riesgo percibido establecidos por los estudiosos son el económico (Mowen & Minor, 2003), el físico (Jacoby & Kaplan, 1972), el de pérdida de tiempo (Roselius, 1971), el de costo de oportunidades (Zikmund & Scott, 1974), el de desempeño (Cox, 1967), el psicológico y el social (Jacoby & Kaplan, 1972).

Más allá de que ha sido ampliamente utilizada en los estudios sobre el comportamiento del consumidor, esa tipología es criticada por Zikmund & Scott (1974), quienes proponen un abordaje multivariado para estudiar el riesgo percibido. El abordaje propuesto por los autores se base en las percepciones más específicas del riesgo, permitiendo conocer más a fondo las características de los grupos de consumidores.

Los consumidores evalúan productos en base a un número reducido de atributos principales, donde cada uno de ellos representa una fuente potencial de riesgo. Descomponer el riesgo percibido en componentes específicos del producto en cuestión, proporciona más información sobre por qué un consumidor percibe los riesgos, que la medición de riesgo social o rendimiento. (Zimund & Scott, 1974: 410).

Para Zikmund & Scott (1974) ese abordaje multivariado provee más información sobre los atributos de un producto que son considerados de mayor riesgo por un grupo de consumidores. De esa forma, en vez de relacionar niveles personales de percepción de riesgo y fuentes de información preferidas, esa perspectiva busca información sobre los atributos generadores del riesgo percibido.

El abordaje de Zikmund & Scott (1974) coincide con lo que proponen Reichel, Fuchs & Uriely (2007). Al estudiar el riesgo percibido, los autores destacan la influencia de factores como la nacionalidad, la experiencia previa como turista, el género y el gusto por lo novedoso y la aventura. Según Cavinato & Cuckovich (1992), en el caso específico de los turistas con discapacidad física además de la información específica sobre el destino a visitar, la decisión del turista con discapacidad también está orientada por la naturaleza de las limitaciones que posee. En ese sentido se puede afirmar que existen especificidades cuando se analizan los tipos de riesgo percibido en la decisión de consumo turístico de una persona con discapacidad física pues en esos casos existen diferentes límites, exigencias y niveles de tolerancia relativas a la calidad y al tipo de productos y servicios a ser utilizados.

TURISMO Y RIESGO PERCIBIDO

En los últimos años, el riesgo asumió 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 *et al*, 2009).

En su análisis sobre el comportamiento del turista, Manrai & Manrai (2009) identifican dos aspectos (o tendencias) que influyen sobre la decisión de viajar (el aspecto “sí” y el aspecto “no”). En el aspecto positivo pesan factores como los posibles beneficios del viaje, las necesidades personales y los incentivos para viajar. *En el aspecto ‘no’ puede haber restricciones personales, sociales o económicas, que pueden ser relacionadas al riesgo y a la seguridad de un viaje, y el individuo puede estar ansioso, etc.* (Manrai & Manrai, 2009: 7).

Para Manrai & Manrai, por lo tanto, la percepción del riesgo asociada a un viaje afecta la conciencia del turista acerca de su seguridad y genera sentimientos de ansiedad. Para reducir esos sentimientos negativos, se utilizan medios para minimizar los riesgos percibidos. *La dimensión en la cual un turista emplea comportamientos de reducción del riesgo es una función de sus características personales y psicológicas, así como de orientación cultural* (Manrai & Manrai, 2009: 15-16). Quienes eligen un producto turístico basándose en las diferentes características de un destino pueden asociar a ese lugar más o menos riesgos.

Mientras en los últimos años, 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 (Qi et al, 2009:44).

Además de los elementos del destino a ser elegido, la percepción del riesgo también es influenciada por características personales como por ejemplo las experiencias previas como viajero, la etapa de la vida, el género, la nacionalidad, la educación, la clase social, las características de la personalidad, la búsqueda de ciertas sensaciones y la propensión a algunos tipos de experiencias. Mientras algunos turistas son atraídos por las situaciones de riesgo, otros procuran evitarlas (Qi et al, 2009). En la práctica de algunas modalidades, como el turismo aventura, es común que el riesgo forme parte del atractivo visitado, funcionando como motivador y no como amenaza para quien participa de sus actividades (Dickson & Dolnicar, 2004).

Algunos investigadores procuraran identificar los tipos de riesgos asociados a la práctica del turismo. Sonmez & Graefe (1998) enumeran diez categorías de riesgos relacionados con el turismo internacional:

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.

Las contribuciones teóricas de los estudiosos del turismo sobre el riesgo percibido en los viajes fueron resumidas por Maximiliano Korstanje (2009) en el artículo "Re-visiting risk perception theory in the contexto of travel". En su análisis, el autor identificó algunos puntos principales de investigación sobre el riesgo percibido en los viajes, como el tipo de viaje y la nacionalidad del turista. Algunas publicaciones apuntaron a los turistas de negocios como individuos con una percepción de riesgo menor que las personas que viajan por placer (Dominguez, Burguette & Bernard, citados por Korstanje, 2009). En otros estudios, los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos aparecen como que influyen en mayor medida en la percepción de riesgo mayor en los estadounidenses en comparación con turistas de otras nacionalidades (Sacket & Botterill citados por Korstanje, 2009; Reichel, Fuchs & Uriely, 2007). El mismo autor critica los métodos y abordajes empleados por los investigadores que se dedicaron al estudio del riesgo percibido en los turistas después de los atentados del 11 de septiembre de 2001 (Korstanje, 2010).

En un estudio exploratorio sobre la percepción del riesgo de los turistas que visitan Israel, Fuchs & Reichel (2006) encontraron diferencias entre las categorías de riesgo percibido derivadas de las teorías del comportamiento del consumidor y los resultados obtenidos durante su investigación empírica. Los autores identificaron, de esa forma seis dimensiones de percepción de riesgo en los turistas que visitan Israel: *riesgos provocados por el hombre, económico, de calidad del servicio, socio-psicológico, de desastres naturales y accidentes de auto, de problemas de seguridad alimentaria, y del clima* (Fuchs & Reichel, 2006).

El análisis de la bibliografía sobre el tema revela el interés creciente por el estudio del riesgo percibido en los segmentos específicos, considerando la influencia de la nacionalidad y de las características personales en la percepción del turista (Reichel, Fuchs & Uriely, 2007). A pesar de todo, el estudio del riesgo percibido en los turistas con discapacidad física permanece inexplorado en el campo teórico del turismo siendo necesario un abordaje que considere las relaciones entre esa percepción y las limitaciones características de las deficiencias físicas.

PERCEPCIÓN DEL RIESGO EN LOS TURISTAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Con la intención de investigar los atributos generadores de riesgo percibido en los turistas con discapacidad física, se realizó un estudio de campo, de carácter cualitativo, dividido en dos etapas de recolección de datos. Durante la primera etapa se realizaron diez entrevistas semi-estructuradas a personas con discapacidad física que afirmaron viajar con frecuencia. La segunda etapa consistió en la realización de tres grupos focales con el objetivo de profundizar algunos temas abordados en las

entrevistas, ampliando el debate y promoviendo la interacción entre los participantes. Durante esta etapa se entrevistaron catorce personas con discapacidad física.

El criterio no probabilístico de la muestra se fundamenta por los objetivos de la investigación, siendo la recolección de datos realizada por el criterio de conveniencia. Según Vergara (2000) el uso de ese criterio lleva a seleccionar los elementos a ser investigados de acuerdo con la facilidad de acceso a ellos en detrimento de cualquier procedimiento estadístico. En ese contexto, la información no es tratada en términos numéricos sino de acuerdo con criterios cualitativos de análisis, lo que exige cuidado en lo que se refiere a la generalización de los resultados.

La recolección de datos fue realizada entre agosto de 2010 y febrero de 2011, con personas con discapacidad física de las ciudades de Rio de Janeiro, Niterói y Petrópolis, en el Estado de Rio de Janeiro, y de la ciudad de Paraisópolis, al sur del Estado de Minas Gerais. La selección de los entrevistados fue indicada por dos asociaciones ligadas a los discapacitados físicos: la Asociación Niteroiense de los Discapacitados Físicos (ANDEF) y la Asociación Pro Discapacitados de Petrópolis. La existencia de una discapacidad física, así como las experiencias preliminares en viajes y turismo, fueron los elementos considerados para la selección de los entrevistados. Los discapacitados físicos participantes del estudio viajaron al menos dos veces en los últimos dos años. El número de entrevistados fue definido por medio de la saturación de las respuestas obtenidas.

Durante las entrevistas y los grupos focales, los participantes eran motivados a hablar sobre todo lo que consideraban como amenazas o preocupaciones cuando pretendían realizar un viaje. Las charlas fueron transcriptas y los datos fueron analizados con el empleo de técnicas de análisis de contenido.

Los resultados permitieron identificar las categorías de riesgo percibido más relevantes en los sujetos de investigación. En ese análisis se utilizaron los tipos de riesgo encontrados en la literatura sobre el comportamiento del consumidor. De esa forma, se constató la importancia de las siguientes categorías de riesgo percibido en las personas con discapacidad física entrevistadas:

1. *Riesgo de desempeño / riesgo físico*: el riesgo de desempeño representa para los entrevistados la preocupación por el hecho de que el lugar no esté bien preparado para recibir a las personas con discapacidad física, tanto en lo que respecta a la adaptación física y la accesibilidad, como en lo que se refiere a la preparación de profesionales del sector de viajes y turismo para atender a los discapacitados. La mayoría de las personas con discapacidad física dijeron que la primera preocupación referente a un viaje se relaciona con la necesidad de verificar las condiciones de accesibilidad y adaptación. Se percibió una fuerte asociación entre el riesgo de desempeño y el riesgo físico en el discurso de los entrevistados. El riesgo físico es descrito por los estudiosos del comportamiento del consumidor como la percepción de que algo puede amenazar la seguridad y la integridad física del consumidor (Roselius, 1971).

El análisis de los datos demostró que para los entrevistados, si durante un viaje no se encontraron condiciones adecuadas al confort y la locomoción de las personas con discapacidad física (o sea, si el destino no presenta el desempeño esperado), eso puede acarrear daños físicos como dolores, cansancio, incomodidad y dificultades para la higiene personal. Los discursos analizados dejaron claro que la preocupación es la misma siendo indisolubles en la percepción de los entrevistados el riesgo de desempeño y el riesgo físico.

Es eso, de todos modos... si veo que va a ser muy difícil para mí, no es suficiente. Si no voy a tener... ya sea un cuarto, dispuesto a medias, que no está adaptado, un cuarto que no va a "dar" para quedarse... aunque la ciudad sea la más antigua, histórica, llena de adoquines; si la ciudad no tiene rampas, no tiene nada, ¿qué voy a hacer en un lugar así?" (Hombre parapléjico)

Yo creo que el mayor problema es el transporte a los lugares, y bueno... no se da acceso a las personas... (Mujer con monoparesia).

En diversas ocasiones los participantes demostraron que la alta percepción del riesgo de desempeño / riesgo físico los lleva a eliminar algunos tipos de destinos turísticos de los planes para futuros viajes.

2. *Riesgo económico*: para los entrevistados el riesgo económico fue asociado principalmente al temor de gastar más de lo planeado durante el viaje, así como la imposibilidad de gastar el dinero necesario para el usufructo de equipamientos y servicios considerados adecuados para las personas con discapacidad física.

[...] a veces usted llama y el lugar no está adaptado pero usted conversa y ve que da para ir... y tiene un precio normal, pero generalmente el hotel que tiene los cuartos adaptados, es más caro. Ellos no tienen cuartos standard, tienen el cuarto de lujo adaptado. No tienen todas las categorías, generalmente es más caro. (Hombre parapléjico)

Se puede inferir que la percepción del riesgo económico en los participantes del estudio estaba influenciada por el ingreso, por la motivación de los viajes realizados y por la necesidad de las adaptaciones adecuadas.

3. *Riesgo de pérdida de tiempo*: el riesgo de pérdida de tiempo es percibido por los entrevistados como el temor de no tener cómo disfrutar de los atractivos y servicios turísticos en el destino a ser visitado. De esa forma la posibilidad de ir a ciertos lugares es vista como una pérdida de tiempo ya que la persona con discapacidad física no tendría posibilidades para divertirse y moverse del modo deseado.

Yo, con certeza, sé que no me arriesgo a ir a ciertos lugares, porque, primero, va ser difícil para mí llegar allá y segundo que no voy a tener qué hacer, si el personal me llama para hacer un recorrido en Itatiaia... yo sé que no da y no voy. (Hombre parapléjico, Grupo G3)

4. *Riesgo de problemas de salud:* la posibilidad de ser contagiado y contraer una enfermedad durante un viaje representa una preocupación para buena parte de los entrevistados. Algunos afirmaron, inclusive, que tenían la costumbre de llevar medicamentos en la valija como forma de prevención. En algunos casos esa percepción de riesgo fue relacionada con la fragilidad de la salud del propio discapacitado físico que demanda mayores cuidados en relación a la alimentación.

Sí, en cuanto a la alimentación... las personas tienen que estar siempre... el discapacitado tiene que tener siempre bastante cuidado con lo que come... el organismo es más sensible... (Hombre con triplejía)

Ah sí, yo soy medio problemática, por eso tengo miedo. Si me sucede algo así, no sé lo que haría, lejos, sola, sin cobertura médica... (Mujer con monoparesia)

Otros tipos de riesgo percibido como el psicológico, el riesgo de inestabilidad política y el riesgo social fueron considerados poco relevantes por los entrevistados. Esto se debe al tipo de viaje que acostumbran realizar; normalmente los desplazamientos se dan en lugares conocidos y visitados repetidas veces dentro del propio país lo que minimiza, por ejemplo, la percepción del riesgo de inestabilidad política. En cuanto al riesgo social y al riesgo psicológico, dichas categorías presentan gran complejidad para su identificación y medición. Siendo el riesgo social referente a la búsqueda de aprobación del grupo de referencia, difícilmente se manifieste por medio de declaraciones directas sino que será más fácilmente identificado por medio del estudio de los hábitos de consumo turístico de una forma más amplia e indirecta. En lo que respecta al riesgo psicológico, en la práctica su identificación se muestra extremadamente compleja debido, entre otros factores, a la fuerte connotación positiva asumida por los viajes en el imaginario de buena parte de las personas. La simple posibilidad de viajar significa para muchos algo intrínsecamente bueno, que valdrá la pena que suceda.

Por otro lado, los datos revelaron la importancia de los tipos de riesgo percibido no encontrados en las clasificaciones de riesgo de las teorías del comportamiento del consumidor. El análisis demostró que esos tipos poseen gran influencia en las decisiones del consumo turístico de las personas con discapacidad física entrevistadas. Se pueden resumir en los siguientes tópicos:

5. *Riesgo de ser víctima de prejuicios:* Se hizo referencia al temor de sufrir un trato prejuicioso por el hecho de ser discapacitado físico. Hay que destacar el hecho de haber sido el prejuicio la categoría más citada por los entrevistados, después del riesgo de desempeño. Algunos asociaron al

prejuicio con los problemas en la atención y la falta de estructuras adaptadas; y otros citaron la falta de educación de las personas como la principal causa.

Creo que a la sociedad le falta saber enfrentarse a la discapacidad... la gente no sabe lidiar con eso, se quedan mirando y no saben qué hacer, sienten curiosidad porque no entienden qué es... (Hombre con monoparesia)

La percepción del riesgo de ser víctima de prejuicios fue asociada, por los entrevistados, tanto a la calidad de la atención en la localidad visitada como a la hospitalidad de los pobladores locales afectando directamente la imagen del destino en la percepción de los entrevistados.

6. *Riesgo de sufrir violencia urbana*: Se optó por presentar esa categoría en una sección independiente, dadas las dificultades para abordar las preguntas referentes a esa percepción en cualquier otro tipo de riesgo percibido existente en las teorías de base. El miedo de sufrir violencia urbana posee diversos aspectos, entre ellos el temor a una agresión física (riesgo físico), a ser asaltado (riesgo económico), y a ser sometido a la sensación de miedo y ansiedad (riesgo psicológico).

... ir a tiendas es malo. Me pregunto primero si es un lugar tranquilo, que no tenga mucha violencia, esas cosas... (Mujer con monoparesia)

Sinceramente, lo que más me preocupa es la violencia, pienso mucho en la violencia... porque pasan tantas cosas... Se escuchan tantas cosas, que da miedo salir de casa... Yo pienso "¿Para qué voy a salir de Petrópolis, si estoy tranquila aquí, para correr un riesgo de esos?" (Mujer con monoparesia)

Eu assim, sinceramente, o que eu me preocupo mais é com a violência, eu penso muito na violência... porque tem tanta coisa acontecendo, sabe? A gente ouve falar em tanta coisa, que dá medo de sair de casa... Aí eu penso assim "¿Eu vou sair de Petrópolis, que eu estou tranqüila aqui, pra correr um risco desses?" (Mulher com monoparesia)

Las dificultades para escapar, unidas a las restricciones de la movilidad en algunas personas con discapacidad física fueron citadas en algunas situaciones como agravantes de las preocupaciones por la seguridad urbana. La preocupación por la violencia urbana es considerada un motivo que justifica el hecho de desistir del viaje o la sustitución del destino turístico.

7. *Riesgo de depender de terceros*: la proposición de esa categoría de riesgo percibido como unidad de análisis se debe a la importancia atribuida por algunas personas con discapacidad física al hecho de depender de la ayuda de otras personas para moverse y realizar las tareas. Sin embargo, los entrevistados se consideraron independientes en la mayoría de sus actividades cotidianas; y entre

quienes presentaban limitaciones más severas la posible dependencia de otras personas durante un viaje es percibida como una falta de estímulo, algo que puede llevar a desistir del viaje o desencadenar una serie de otras preocupaciones.

A veces me invitan a salir y tengo que rechazar la invitación porque no da para ir, debido a esto. Porque para que pueda ir tengo que molestar a alguien que tenga un vehículo adecuado... Tengo que decirle cómo llegar, y va a tener que llevarme de un lado para otro... (Hombre con triplejia)

El análisis de los datos recolectados durante las entrevistas y los grupos focales reveló peculiaridades en la percepción de riesgo de los turistas con discapacidad física entrevistados. Por ese motivo, los elementos importantes como el temor a depender de los otros o a sufrir prejuicios no pudieron ser incluidos dentro de las categorías de riesgos preexistentes en las teorías consultadas. De la misma forma, las grandes relaciones como las observadas entre las percepciones de riesgo físico y riesgo de desempeño, diferían de la separación encontrada en las teorías.

En ese sentido, el objetivo de la próxima sección consiste en sistematizar las categorías consideradas relevantes entre los entrevistados, proponiendo un abordaje específico en el estudio del riesgo percibido en los turistas con discapacidad física. Para esto, la organización propuesta se diferencia de las tipologías clásicas de riesgos percibidos, difícilmente adaptables a casos específicos como el estudio del comportamiento de los viajeros con discapacidad física.

PROPUESTA DE UN ABORDAJE BASADO EN LOS ATRIBUTOS

Algunas asociaciones entre tipos de riesgo percibido fueron importantes durante los análisis, como la relación entre el riesgo de desempeño y el riesgo físico. La gran relevancia del bienestar físico y de las estructuras adecuadas, como parámetros de desempeño de un destino turístico para las personas con discapacidad física, torna indisociables las dos categorías en el estudio de las percepciones de riesgo.

Se observó también, conforme lo expuesto durante el análisis, la existencia de relaciones entre el riesgo físico y el riesgo psicológico pues el malestar y el dolor fueron apuntados en algunas entrevistas como elementos que pueden desencadenar una serie de emociones negativas, como decepción e irritación.

Más allá de esas asociaciones, la relevancia de las categorías citadas con frecuencia por los entrevistados llamó la atención, por el hecho de que no estaban presentes en las perspectivas teóricas que dieron base a este trabajo. Vale recordar que las categorías tradicionales del estudio de riesgo percibido incluyen los riesgos físico, económico, social, psicológico, de desempeño (funcional) y de pérdida de tiempo (Roselius, 1971; Cunningham, 1967; Arndt, 1967; Cox, 1967; Newton, 1967). De esa forma, los riesgos de ser víctima de prejuicios, de sufrir violencia urbana y de depender de

terceros fueron incluidos en los análisis por la necesidad de abarcar todos los ítems de los discursos de los entrevistados, pues dichas categorías surgieron espontáneamente en sus charlas.

Hay que resaltar que las relaciones hechas entre las categorías analizadas se basaron en elementos comunes que influyen en más de un tipo de percepción de riesgo. O sea, el miedo a que se frustren las expectativas durante un viaje puede generar tanto la percepción de riesgo psicológico como el temor de haber perdido el tiempo. De forma similar la preocupación por la posible incomodidad física provoca las percepciones de riesgo físico, de riesgo de desempeño y de riesgo psicológico. Esto significa que los entrevistados no manifestaron tipos de riesgos, sino factores que causan preocupaciones de diversos tipos antes de la realización de un viaje.

En ese sentido, dada la necesidad de adaptar las categorías clásicas de riesgos percibidos al estudio de la percepción de los turistas con discapacidad física, se muestra útil el abordaje multivariado propuesto por Zikmund & Scott (1974). Según los autores, el riesgo percibido puede ser descompuesto en componentes específicos de un producto, enfocando el análisis en los atributos que generan percepciones de riesgo. Desde esa perspectiva los atributos generadores de riesgo percibido influyen en la búsqueda de fuentes de información y en la minimización de percepciones de riesgo.

Partiendo de esa hipótesis se procedió a descomponer cada categoría de riesgo percibido en atributos generadores de riesgo que fueran citados por los entrevistados. La identificación de esos atributos está resumida en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Atributos generadores de riesgos percibidos

Riesgo de desempeño	Riesgo físico	Riesgo financiero
Adaptación de servicios y equipamientos turísticos Estructura urbana Servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física Tipo de discapacidad física Condiciones climáticas	Adaptación de servicios y equipamientos turísticos Estructura urbana Servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física Tipo de discapacidad física	Precios elevados Gastos imprevistos Carácter no prioritario de los viajes Poder adquisitivo del visitante Uso de beneficios para personas con discapacidad física
Riesgo de pérdida de tiempo	Riesgo de problemas de salud	Riesgo de ser víctima de prejuicios
Adaptación de servicios y equipamientos turísticos Expectativas no atendidas	Incidencia de epidemias Cambios en la alimentación Propensión a problemas de salud	Hospitalidad local Calidad de la atención Tipo de discapacidad física
Riesgo de sufrir violencia urbana	Riesgo de depender de terceros	
Reputación del lugar Experiencias anteriores negativas	Tipo de discapacidad física Adaptación de servicios y equipamientos turísticos Estructura urbana Servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física	

Fuente: Investigación de campo

En el Cuadro 1 se puede observar que existen diversos atributos que se relacionan con diversos tipos de riesgos percibidos, teniendo gran representatividad para las personas con discapacidad física que participaron del estudio. Esos atributos son característicos tanto de las localidades turísticas como de los propios discapacitados físicos, como el tipo de discapacidad física, por ejemplo. Durante el análisis de los datos recolectados, esos elementos se destacaron en los contenidos transcritos, ofreciendo un rico estudio del comportamiento de los discapacitados físicos participantes.

La aplicación de la perspectiva multivariada de Zikmund & Scott (1974) se muestra muy esclarecedora en el estudio del riesgo percibido en los turistas con discapacidad física, ya que permite enfocar el análisis en los elementos causantes de percepción de riesgo; lo que, según los autores, proporciona un conocimiento más amplio acerca del comportamiento de los consumidores en cuestión (Zikmund & Scott, 1974).

De esa forma, cuando se analizan los atributos causantes de riesgo percibido en los entrevistados, surge un número reducido de factores que inducen a la percepción de diversos tipos de riesgo, mientras que otros atributos se asocian a percepciones más específicas, como el riesgo de problemas de salud. Los elementos que se asocian a los diversos tipos de riesgo son:

- 1) Adaptación de servicios y equipamientos turísticos
- 2) Estructura urbana
- 3) Servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física
- 4) Tipo de discapacidad física

En el Cuadro 2 se resumen las relaciones entre esos atributos y las percepciones de riesgo influenciadas por ellos.

Cuadro 2: Relaciones entre atributos y riesgos percibidos

Atributo	Riesgo Percibido
Adaptación de servicios y equipamientos turísticos	Riesgo de desempeño Riesgo físico Riesgo de pérdida de tiempo Riesgo de depender de terceros
Tipo de discapacidad física	Riesgo de desempeño Riesgo físico Riesgo de ser víctima de prejuicios Riesgo de depender de terceros
Estructura urbana	Riesgo de desempeño Riesgo físico Riesgo de depender de terceros
Servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física	Riesgo de desempeño Riesgo físico Riesgo de depender de terceros

Fuente: Trabajo de campo

Es fácil observar que los cuatro atributos se relacionan con la situación específica de las personas con discapacidad física y sus limitaciones. Esto significa que, en un estudio sobre la percepción del riesgo de los turistas con discapacidad física, los elementos que se relacionan directamente con sus restricciones son más representativos de su comportamiento que las categorías de riesgo encontradas en la teoría. Para Zikmund & Scott (1974: 406), *la medición en términos de atributos es más significativa para los planificadores de marketing, porque relaciona el riesgo con la información específica del producto.*

Los atributos no asociados a la condición específica de los discapacitados físicos son elementos que, en mayor o menor grado, generan percepción del riesgo independientemente de las limitaciones físicas individuales cuando se pretende viajar. De esa forma, la incidencia de epidemias en una localidad, la calidad de la atención y la posibilidad de no tener las expectativas satisfechas normalmente son vistos como factores de preocupación. Por otro lado, la existencia de estructuras adaptadas, por ejemplo, es algo que generalmente no llama la atención de quien no necesita de ellas para moverse y sentirse seguro. A partir de ese análisis, se sugiere que la importancia de esos atributos consiste, por lo tanto, en la posibilidad de comprender el riesgo percibido en términos de las necesidades especiales de las personas con discapacidad física.

Más allá de los atributos destacados, la dificultad para obtener y utilizar algunos beneficios también puede ser citada como una dimensión generadora de riesgo percibido ya que produce preocupación respecto de que los gastos reales superen a los gastos estimados para el viaje. Se pueden resumir, por lo tanto, cinco atributos específicos, que generan percepción de riesgo en diversos niveles, en las personas con discapacidad física entrevistadas:

1) *Adaptación de servicios y equipamientos turísticos*: La existencia de estructuras adaptadas (accesibilidad, etc.) en los atractivos, el hospedaje, el transporte turístico, los bares y restaurantes se reveló como el elemento que más preocupa a las personas con discapacidad física que participaron del estudio originando una serie de tipos de riesgos percibidos. Algunos atractivos son, inclusive, naturalmente considerados inadecuados debido a la falta de adaptación como las actividades de turismo aventura. Es común entre los discapacitados físicos la elección de localidades adecuadas e inadecuadas para visitar en función de sus condiciones de adaptación.

2) *Tipo de discapacidad física del turista*: El tipo de discapacidad y su grado de limitación originan niveles diferentes de percepción del riesgo en los entrevistados. Mientras algunos demuestran poca preocupación por las condiciones del lugar a ser visitado, otros pueden hasta desistir de un viaje si los riesgos son muy altos.

3) *Estructura urbana de la localidad*: Así como en los equipamientos turísticos, es necesario que existan condiciones adecuadas en las calles y otros espacios públicos para que el turista con discapacidad física se sienta confortable y seguro. Las ciudades con relieves muy accidentados y

aceras estrechas y desprovistas de rampas de acceso son comúnmente consideradas por las personas con discapacidad física como un factor de preocupación antes de un viaje.

4) *Servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física*: La existencia de servicios específicos como la disponibilidad de acompañantes, valijeros, etc., es algo que preocupa a los discapacitados físicos con limitaciones severas que les impide sostener objetos o moverse de modo autónomo. En algunos relatos, la falta de ayuda en ese sentido fue citada como una preocupación relevante a punto tal de llevarlo a desistir de hacer un viaje.

5) *Uso de beneficios*: Algunas de las personas con discapacidad física entrevistadas contaron la dificultad para obtener o utilizar beneficios, como por ejemplo el pase libre para el transporte terrestre interestatal. Esto dejó claro que este tipo de situaciones genera preocupación respecto de los gastos de un viaje. Ese factor es especialmente importante si se considera que la persona discapacitada, la mayoría de las veces, viaja acompañado de familiares, lo que aumenta la preocupación por los gastos en pasajes, hospedaje, alimentos, entretenimiento, etc.

Hay que destacar que los otros atributos relacionados en el cuadro de categorías de riesgo también son importantes dimensiones de percepción en las personas con discapacidad física. Entretanto, los cinco atributos destacados son los elementos que diferencian la percepción de los turistas con discapacidad física de otros viajeros que no poseen las mismas limitaciones. El abordaje multivariado del estudio percibido se revela como una alternativa capaz de poner de manifiesto, con mayor claridad, las peculiaridades de la percepción de riesgo de los turistas con discapacidad física.

Además de esto, los atributos generadores de riesgo percibido en los turistas con discapacidad física influyen en la elección de estrategias reductoras del riesgo percibido así como en el tipo de información que se busca en cada fuente.

CONSIDERACIONES FINALES

En los estudios sobre turismo, la discapacidad física ha sido comúnmente abordada bajo la perspectiva de la importancia de crear condiciones adecuadas para el acceso y el usufructo de las instalaciones y los atractivos. No raras veces, esas publicaciones asumen una voz militante y de reivindicación de la atención con calidad y considerando las necesidades de las personas con discapacidad física.

Analizando la bibliografía sobre el riesgo percibido en los turistas se identificó la falta de conocimientos e investigaciones en los estudios anteriores referentes a la percepción de riesgo en los turistas con discapacidad física. En base a esto se construyó la propuesta de estudio de este artículo teniendo como objetivo general la identificación de los atributos generadores de riesgo percibido en los turistas con discapacidad física a fin de proponer un abordaje específico para el estudio de la

percepción de riesgo entre esos turistas. Se consideró como parámetro de investigación el modelo teórico del estudio de riesgo percibido concebido por Bauer (1967). El abordaje multivariado de riesgo percibido de Zikmund & Scott (1974) sirvió de base para la propuesta del estudio de riesgo percibido en los turistas con discapacidad física. Desde esa perspectiva son destacados los atributos generadores de percepción de riesgo, considerando su relación con la condición diferenciada de las personas con discapacidad física y con sus necesidades especiales durante un viaje.

Entre los entrevistados fue posible identificar cinco atributos relacionados con la discapacidad física, que son grandes causantes de la percepción de riesgo cuando se decide viajar: 1) adaptación de servicios y equipamientos turísticos; 2) tipo de discapacidad física; 3) estructura urbana de la localidad visitada; 4) servicios ofrecidos a las personas con discapacidad física; 5) uso de beneficios reservados a los discapacitados físicos. Esos atributos están directamente relacionados con el modo en que las personas con discapacidad física procuran minimizar sus percepciones de riesgo.

Las principales contribuciones consolidadas por medio de esta investigación se refieren a la propuesta de la utilización de un abordaje multivariado para el estudio del riesgo percibido en los turistas con discapacidad física, a través del cual sea posible relacionar directamente sus percepciones con las limitaciones de su condición. Los cinco atributos destacados por medio del trabajo de campo permiten identificar claramente cuáles son los elementos que diferencian la percepción de las personas con discapacidad física y la de los turistas que no poseen las mismas restricciones durante un viaje.

Desde el punto de vista de los emprendedores del sector de turismo, el conocimiento de esos atributos es importante para ayudar en la creación de soluciones capaces de atender las necesidades de las personas con discapacidad física, de modo adecuado y diferenciado. Como se trata de un segmento que crece cada vez más y que aún no encuentra muchas opciones dirigidas al mercado turístico, ese grupo de la población parece que tiene un gran potencial inexplorado como viajeros. Además, buena parte de las personas con discapacidad física, según lo dicho por los entrevistados, prefiere viajar en compañía de familiares y amigos, lo que aumenta el número de potenciales turistas que pueden ser atraídos por el ofrecimiento de condiciones adecuadas para las personas con discapacidad física.

El carácter exploratorio del estudio llevó a identificar los atributos generadores de percepción de riesgo en los turistas con discapacidad física en general. Entretanto, la investigación de otras relaciones importantes no forma parte de los objetivos de este estudio, como es el caso de la influencia de la clase social y del ingreso en la percepción de riesgo del turista con discapacidad física. En un futuro, esta temática puede ser el objetivo de nuevas investigaciones.

De la misma forma los estudios de riesgo percibido pueden ser realizados entre otros tipos de discapacitados, como los visuales y auditivos, por ejemplo, con la intención de identificar categorías y

atributos relevantes en cada caso considerándose la especificidad de sus limitaciones. Se pueden establecer importantes relaciones entre los aspectos personales que pueden llevar al discapacitado físico a sentirse atraído o repelido por determinadas percepciones de riesgo, como se ve en el estudio de Dickson & Dolnicar (2004) acerca de la percepción de riesgo entre los practicantes de turismo aventura.

Se reconoce aquí que los métodos utilizados pueden haber sesgado o limitado el análisis realizado. La desarticulación de los movimientos ligados a los discapacitados dificultó, por ejemplo, la inclusión de más personas en la muestra, debido a la dificultad de acceso para las personas con discapacidad física dispuestas a participar del estudio. Además, los criterios de codificación y tratamiento de los datos empleados durante el análisis de contenido dependen en gran parte de las opciones de la investigadora, imposibilitando, en ese sentido, la presentación de un análisis exento de la subjetividad de la autora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arndt, J.** (1967) "Word of mouth advertising and informal communication". In: Cox, D. (ed.). Risk taking and information handling in consumer behavior. Harvard University, Boston: 188-239
- Bauer, R.** (1967) "Consumer behavior as risk taking". In: Cox, D. (ed.). Risk taking and information handling in consumer behavior. Harvard University, Boston: 23-33
- Cavinato, J. L.; Cuckovich, M.** (1992) "Transportation and tourism for the disabled: an assessment". *Transportation Journal*, v. 31 (3): 46-53
- 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: 34-81
- 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
- Dickson, T.; Dolnicar, S.** (2004) "No risk, no fun: the role of perceived risk in adventure tourism". *Proceedings of the 13th International Research Conference of the Council of Australian University Tourism and Hospitality Education (CAUTHE)*, University of Wollongong
- Fuchs, G.; Reichel, A.** (2006) "Tourist destination risk perception: the case of Israel". *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 14(2): 83-108
- 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) "Re-visiting risk perception theory in the context of travel". *E-Review of Tourism Research*, 7(4): 68-81
- Korstanje, M.** (2010) "El 11 de septiembre y la teoría de la percepción del riesgo". *Pasos*, 8(2): 389-402.
- Manrai, L. A.; Manrai, A. K.** (2009) "Analysis of tourist behavior: a conceptual framework on Hofstede's cultural dimensions". *Oxford Business & Economics Conference Program*. Oxford University, Oxford

- Mowen, J. C.; Minor, M. S.** (2003) "Comportamento do consumidor". PHB, São Paulo
- Newton, D. A.** (1967) "A marketing communications model for sales management". In: Cox, D. (ed.) Risk taking and information handling in consumer behavior. Harvard University, Boston: 579-602
- OMS - Organização Mundial da Saúde** (1989) "Classificação internacional das deficiências, incapacidades e desvantagens (handicaps): um manual de classificação das conseqüências das doenças". Lisboa
- Qi, C. X.; Gibson, H. J.; Zhang, J. J.** (2009) "Perceptions of risk and travel intentions: the case of China and the Beijing Olympic Games". Journal of Sport & Tourism, 14(1): 43-67
- Reichel, A.; Fuchs, G.; Uriely, N.** (2007) "Perceived risk and the non-institutionalized tourist-role: the case of Israeli student ex-backpackers". Journal of Travel Research, 46: 217-226
- Roselius, T.** (1971) "Consumer rankings of risk reduction methods". Journal of Marketing, 35: 56-71
- Sonmez, S. F.; Graefe, A. R.** (1998) "Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety". Journal of Travel Research, 37(2): 171 - 177
- Vergara, S. C.** (2000) "Projetos e relatórios de pesquisa em Administração". Atlas, São Paulo
- Yates, J. F.** (1992) "Risk-taking behavior". John Wiley & Sons, Chechester, UK
- 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

Recibido el 04 de abril de 2011

Correcciones recibidas el 16 de abril de 2011

Aceptado el 24 de abril de 2011

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués