

FACTORES RESTRICTIVOS DEL TURISMO**La percepción de la demanda real y potencial sobre la seguridad pública en Rio de Janeiro (Brasil)**

Marcello Tomé*
Universidade Federal Fluminense
Niterói-RJ, Brasil

Resumen: *La inseguridad es un importante factor restrictivo del turismo, pues el temor relativo a eventos imprevistos que generen consecuencias negativas para la integridad física del visitante es decisivo en la elección de un futuro destino para viajar. La preocupación y el temor relativos a la seguridad se encuentran compartidos por la sociedad, permitiendo denominarlos miedo social. ¿Las localidades que presentan una imagen relacionada con la inseguridad estarían impedidas de establecerse como importantes destinos turísticos por responder a un estereotipo inseguro? A fin de elucidar dicho interrogante se tomó la ciudad de Rio de Janeiro (Brasil) como objeto de estudio de esta investigación, pues se trata de un destino turístico cuya imagen se encuentra asociada a la inseguridad. El objetivo de este artículo fue investigar la percepción relativa a la inseguridad en Rio de Janeiro por medio de turistas reales y potenciales. Se realizó un estudio con turistas reales en la ciudad de Rio de Janeiro y con turistas potenciales por medio de formularios digitales, buscando información sobre la inseguridad como factor restrictivo del turismo y sobre la percepción de la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro. Los resultados preliminares confirman que la inseguridad es un importante factor restrictivo del turismo en Rio de Janeiro, sobre todo en relación a la violencia urbana. Pero otros elementos relativos a la inseguridad como la guerra y el terrorismo no contribuyen significativamente como factor restrictivo del turismo en la referida ciudad.*

PALABRAS CLAVE: *turismo, demanda turística, percepción, factores restrictivos, Rio de Janeiro.*

Abstract: *Restrictive Factors for the Tourism. The Perception of Real and Potential Demand about the Public Security in Rio de Janeiro (Brazil). The Insecurity is characterized as an important restrictive factor for the tourism, since the fear of unforeseen events that have negative consequences for the physical integrity of the visitor are decisive in the choice of a future destination to travel. Concern and fear about security are shared by society, making it possible to characterize them as social fear. Are insecure localities unable to establish themselves as important tourist destinations motivated by their insecure stereotype? In order to elucidate such an indagation, the city of Rio de Janeiro was used as the object of study of this research, since it is a tourist destination whose image is associated with insecurity. The objective of this article was to investigate the perception of insecurity in Rio de Janeiro through real and potential tourists. For this, research was carried out with tourists in the city of Rio de*

* Investigación Posdoctoral en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga, España. Doctorado en Geografía por la Universidad Federal Fluminense (UFF), Niterói, Brasil. Maestría en Geografía por la Universidad de São Paulo (USP), Brasil. Especialización en Planificación Ambiental por la Universidad Federal Fluminense (UFF), Brasil. Bachillerato y Licenciatura en Geografía por la Universidad Federal Fluminense (UFF), Brasil. Profesor Asociado de la Facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad Federal Fluminense (UFF), Brasil. Vicepresidente de la Asociación Nacional de Investigación y Posgrado en Turismo (ANPTUR), São Paulo, Brasil. Dirección Postal: Rua Professor Marcos Waldemar de Freitas Reis s/n, Bloco H, sala 315 - Gragoatá, Niterói, RJ, Brasil. CEP: 24210-201. E-mail: marcello@turismo.uff.br; marcellotome@gmail.com.br

Janeiro and with potential tourists through digital formulary, seeking information about insecurity as a restrictive factor to tourism and about the perception of security in the city of Rio de Janeiro. The preliminary results confirm that insecurity is an important restrictive factor for tourism in Rio de Janeiro, especially in relation to urban violence. However, other elements relating to insecurity such as terrorism do not contribute significantly as a restrictive factor to tourism in that city.

KEY WORDS: *tourism, tourist demand, perception, restrictive factor, Rio de Janeiro.*

INTRODUCCIÓN

La definición de destino por parte del turista tiende a ocurrir por medio de la percepción de los factores motivadores que estimulan positivamente el desplazamiento turístico, tales como los atractivos y demás elementos constitutivos de la oferta turística (Lohmann & Panosso Netto, 2012). No obstante, también son considerados los factores restrictivos que influyen negativamente en la elección de una localidad como futuro destino como es la inseguridad expresada por la violencia urbana, el crimen y el riesgo de atentados terroristas.

El temor a vivir experiencias indeseadas es un factor relevante que puede limitar la elección de un destino turístico. Cabe destacar que los turistas están cada vez más informados en relación a los destinos a los que pretenden viajar (Renda & Teotónio, 2017). La preocupación por la seguridad ha ampliado lo que fue definido como miedo social. Se trata del miedo construido socialmente y que afecta a la colectividad (Tomé, 2012). De esa forma, muchas ciudades presentan estereotipos vinculados con la violencia urbana, el crimen y el riesgo de atentados terroristas, teniendo esos espacios urbanos un estereotipo simplificado relacionado con el miedo.

La cuestión del miedo social ha ocupado poco espacio en los estudios y reflexiones relativos al turismo. A fin de contribuir con esta temática se desarrollaron diversas acciones investigativas por parte del grupo de investigación DISTURB, integrado al Directorio de Grupos de Investigación del Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (CNPq), que es un órgano vinculado al Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación para el incentivo a la investigación en Brasil. El referido grupo de investigación está formado por docentes y estudiantes del Bachillerado en Turismo y la Maestría en Turismo de la Universidad Federal Fluminense. Dichas investigaciones contribuirán a alcanzar el objetivo de este artículo que, conforme se destacó, fue investigar la percepción relativa a la inseguridad en Rio de Janeiro por medio de turistas reales y potenciales. Cabe destacar que la elección del objeto de estudio se debe al hecho de que Rio de Janeiro es difundido en los medios como una ciudad insegura, pero también como principal destino turístico brasileño.

Para alcanzar dicho objetivo se definieron los lineamientos metodológicos. La primera acción fue de carácter exploratorio y cualitativo con la realización de entrevistas con preguntas abiertas. Fueron entrevistados en la ciudad de Rio de Janeiro 5 turistas extranjeros y 10 turistas brasileños que

respondieron sobre los principales factores restrictivos en relación a la elección de futuros destinos turísticos. A partir de los datos obtenidos fue posible definir 13 factores considerados como restrictivos del turismo, 6 de ellos en relación con la seguridad.

La segunda acción investigativa se dio a partir de la aplicación de un cuestionario digital con preguntas cerradas de carácter escalonado, más precisamente un cuestionario basado en el formato Likert, utilizando escalas de medición multi-ítem, ofreciendo como respuesta una escala de puntos con descripciones verbales que contemplaban extremos como “conuerdo totalmente” y “en desacuerdo totalmente”. Los ítems del cuestionario fueron definidos a partir de los resultados de la primera acción investigativa, buscando identificar los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad.

En la tercera acción investigativa se aplicó un cuestionario digital basado en el formato Likert, construido a partir de los resultados de la segunda acción investigativa, dirigido a turistas reales que ya habían viajado a la ciudad de Rio de Janeiro, buscando conocer la percepción de éstos en relación a los factores restrictivos del turismo en Rio de Janeiro.

En la cuarta y última acción investigativa se aplicó un cuestionario idéntico al utilizado en la acción anterior, enfocado en los turistas potenciales, buscando conocer la percepción de quienes no visitaron la ciudad de Rio de Janeiro en relación a los factores restrictivos del turismo en dicha ciudad.

A partir de estas acciones se definieron los principales factores restrictivos del turismo, o sea los elementos y eventos impeditivos o limitantes para la elección de un destino por parte del turista; se definieron los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad; y se conoció la percepción de los turistas reales y potenciales en relación a los factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro.

Los análisis preliminares indican que los factores restrictivos más relevantes para los turistas reales y potenciales no son significativos para Rio de Janeiro y que la percepción de la violencia urbana por parte del turista real (quien visitó la ciudad y opinó en base a sus propias experiencias) difiere poco de la percepción del turista potencial (quien no visitó la ciudad y construyó su opinión por medio de elementos mediáticos).

FACTORES MOTIVADORES Y RESTRICTIVOS DEL TURISMO

Entender los procesos motivacionales es de extrema importancia para comprender la elección de un destino por parte del turista, siendo la motivación considerada la razón para un determinado comportamiento. *“En el ámbito del consumo, cuando un individuo siente un vacío entre su estado actual y un estado deseado, se percibe una necesidad que lo lleva a la acción, en este caso, a la compra o al consumo de un producto o servicio”* (Costa et al., 2010: 219).

El estudio del comportamiento del consumidor resulta un importante instrumento para implementar acciones eficaces en el mercado turístico. El conocimiento de los modelos de comportamiento y de los procesos que motivan las elecciones de los turistas puede ayudar a comprender la actividad y proveer elementos que colaboren con la planificación y gestión del turismo.

La motivación es un campo que se ha investigado más que la restricción en el turismo, tanto conceptual como empíricamente. Dann (1981) afirma que la motivación turística es un estado mental que lleva a una persona o grupo a viajar y que es interpretada por terceros como una explicación válida para esa decisión (Costa *et al.*: 2010).

Dann (1981) presentó una relevante contribución en relación a los estudios de la motivación en turismo al formular la teoría *push-pull* brindando un abordaje simple e intuitivo para comprender las motivaciones del comportamiento del turista. De acuerdo con este abordaje los factores *push* son aquellos que llevan a las personas a decidir viajar, o sea condicionantes que “empujan” al turista, que lo estimulan a desplazarse de su entorno habitual y están relacionadas con las necesidades y deseos del viajero como el deseo de escapar, el descanso, el relax, la aventura, el status, entre otros. Mientras que los factores *pull* presentes en los destinos turísticos “tiran” al consumidor. Estos factores están relacionados con las características específicas de los destinos como atractivos, infraestructura o equipamientos turísticos y de apoyo. Según Dann (1981) el proceso de decisión de viajar se da en dos momentos distintos; primero se percibe la necesidad (o deseo) de viajar (manifestación de los factores *push*) y después se define el destino bajo la influencia de los factores *pull* (Costa *et al.*, 2010).

Según Swarbrooke & Horner (2002) hay dos tipos de factores que influyen en el consumidor turístico al tomar la decisión de viajar: los factores motivadores y los factores determinantes. Los factores motivadores serían aquellos que despertarían en el turista el deseo de viajar y consumir determinado producto turístico, pudiendo ser dividido en dos grupos. Los que motivan a una persona a tomar vacaciones (similar al *push*) y los que motivan a una persona a tomar vacaciones en un destino determinado en un período específico (similar al *pull*).

Los factores determinantes serían aquellos que indicarían hasta qué punto sería posible para el turista consumir el producto deseado, pudiendo presentar dos formas. La primera se divide entre aquellos que determinan si el individuo podrá o no tomar vacaciones y aquellos que determinan el tipo de viaje, y si el primer conjunto de determinantes le dará la oportunidad de salir de vacaciones. La segunda propone que existen determinantes que son personales y otros que son externos al turista. La forma en que el turista es influido por sus determinantes personales o externos varía en cada consumidor (Swarbrooke & Horner, 2002).

Según Swarbrooke & Horner (2002), entre los factores determinantes internos o personales se encuentran los relacionados con las actitudes y percepciones, incluyendo elementos que influyen negativamente en la decisión de viajar como los riesgos presentes en las localidades evaluadas como

posibles destinos, pudiendo ser pensados como factores restrictivos.

Los factores restrictivos del turismo son elementos y eventos efectivos o que pueden suceder y que influyen negativamente en la decisión de viajar a un determinado destino. Los factores restrictivos pueden ser a nivel personal o local. Los primeros son los que impiden o limitan las posibilidades de viajar a un determinado individuo como las condiciones económicas, las condiciones de salud y la falta de tiempo libre. Los factores restrictivos a nivel local son las condiciones presentes en determinado espacio que tienden a influir negativamente en la elección de la localidad como destino turístico para determinado individuo o grupo social, sobre todo las localidades que presentan condiciones que implican riesgo en relación a la integridad física del visitante como epidemias, desastres naturales, guerras, atentados terroristas, violencia y crimen. Por lo tanto, la percepción por parte de los potenciales turistas en relación a la existencia de elementos que implican un riesgo en una determinada localidad (factores restrictivos a nivel local) propicia el surgimiento de un fenómeno destacado como miedo social.

El miedo es una reacción desencadenada a partir de la interacción con algún estímulo externo o de la percepción de alguna manifestación interna, propiciando repercusiones de alerta en el organismo. Esta reacción inicial dispara una respuesta fisiológica en el organismo que libera hormonas del estrés como la adrenalina o el cortisol, preparando al individuo para el enfrentamiento o la huida en relación a la interacción o manifestación vivida.

El miedo es considerado un sentimiento complejo en el cual se distinguen claramente dos componentes: la señal de alarma y la señal de ansiedad. La primera es detonada por un evento inesperado e impeditivo y la respuesta instintiva humana es enfrentar o huir. La ansiedad es una sensación difusa de miedo y supone una anticipación. La ansiedad es un presentimiento de peligro sin la ocurrencia efectiva de un evento que justifique el miedo. La necesidad de actuar es frenada por la ausencia de una amenaza concreta. Cuando esta ansiedad es compartida por determinados grupos sociales o estereotipada en relación a una localidad, esa sensación se denomina miedo social, o sea el miedo construido socialmente que afecta colectivamente.

El miedo social puede ser compartido por determinados grupos sociales o territorializado. Hay determinados grupos sociales que temen su integridad física debido a las posibles reacciones colectivas frente a características como género, color, etnia, credo y orientación sexual. La mayoría de los judíos teme visitar determinados países islámicos en Medio Oriente. La población negra de distintos países tenía miedo de visitar Sudáfrica durante el Apartheid, régimen de segregación racial que duró entre 1948 y 1994. Existen países donde la homosexualidad puede ser castigada con pena de muerte, no siendo un destino probable para los individuos que componen este grupo social por temer lo que pueda sucederles al visitar países en estas condiciones. No obstante, el miedo relatado en posibles visitas a estas localidades por parte de las colectividades destacadas, no ocurre con otros grupos sociales, siendo un miedo social compartido por grupos sociales específicos.

El miedo social territorializado ocurre cuando una determinada localidad presenta características ininterrumpidas o temporarias que estimulan a la sociedad a temer por su integridad física en esa localidad. Dichas características pueden estar relacionadas con la salud (riesgo de epidemias), desastres naturales (terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones) y violencia (criminalidad urbana, guerras y atentados terroristas). Dichas localidades presentan el miedo territorializado y agregan elementos temerarios y negativos a su imagen, los cuales actúan como factores restrictivos del turismo.

METODOLOGÍA

Como se destacó anteriormente hay pocos estudios relativos a los factores restrictivos del turismo, o sea investigaciones sobre los elementos que influyen de manera negativa en la decisión de viajar o no a un determinado lugar. Para avanzar en relación al tema es necesario definir los principales factores restrictivos del turismo. Así, se desarrolló una investigación exploratoria buscando comprender el fenómeno de interés, pues no se identificó ninguna teoría satisfactoria para elucidar los interrogantes sobre este tema.

Es una investigación exploratoria porque es un estudio preliminar realizado con la finalidad de adecuar el instrumento de medida a la realidad que se pretende conocer (Mattar, 1994). En otras palabras, la investigación exploratoria tiene por objetivo conocer la variable de estudio tal como se presenta, su significado y el contexto donde se inserta (Marques & Monteiro, 2015). Partiendo de este supuesto, se realizaron entrevistas con preguntas abiertas. La elección del formato de las preguntas se mostró más adecuado considerando las ventajas y desventajas para el alcance del objetivo de esta investigación, ya que las preguntas abiertas propician que los entrevistados puedan responder libremente con sus propias palabras, sin limitarse a elegir entre un rol de alternativas, propiciando al investigador el descubrimiento de enfoques, percepciones y terminologías nuevas, contribuyendo a que paulatinamente su propio modo de pensar sea modificado. Esto significa que progresivamente va ajustando sus percepciones a la percepción de los entrevistados.

Se presupone que el comportamiento humano se puede entender mejor en el contexto social donde ocurre (Marques & Monteiro, 2015). Así, se entrevistaron a 15 turistas en la ciudad de Rio de Janeiro durante el mes de enero de 2015, 10 de ellos eran turistas brasileños (1 del Estado de Paraná, 1 del Estado de Pernambuco, 1 del Estado de Pará, 2 del Estado de Rio de Janeiro, 2 del Estado de São Paulo y 3 del Estado de Minas Gerais) y los otros 5 eran turistas extranjeros (1 argentino, 1 chileno, 1 peruano, 1 portugués y 1 español). Los datos relevantes para la investigación fueron obtenidos por medio de entrevistas estructuradas, grabadas con la autorización verbal de los entrevistados y transcritas. Las entrevistas fueron realizadas en la Playa de Copacabana, en la Estación de la Playa Vermelha del Camino Aéreo del Pan de Azúcar, y tuvieron una duración media de cinco minutos.

Además de preguntas para conocer el perfil socio-demográfico se realizó una pregunta clave para los entrevistados de ambos grupos: ¿Cuáles son los principales factores que pueden influir

negativamente en la decisión espontánea de viajar, sea individualmente, en familia o en grupo hacia una determinada localidad?

La audición y transcripción de los datos permitió analizar los resultados a partir de la identificación de elementos considerados restrictivos del turismo. Se identificaron 69 indicaciones espontáneas relativas a posibles elementos que influirían negativamente en la decisión de viajar. El análisis de los resultados brutos permitió aglutinar las 69 indicaciones espontáneas y categorizadas en 13 factores restrictivos. Las indicaciones espontáneas como “[...] *no viajaría a un lugar que tuviera un volcán en erupción*”; o “[...] *no me siento cómodo viajando a la Región Serrana debido a las lluvias que mataron a un montón de gente en 2011 o 2012...*” permitieron identificar dos elementos de influencia negativa (“erupción volcánica” y “lluvias”) que fueron definidos como un factor restrictivo: “Riesgo de Desastres Naturales”. Este método permitió definir 13 factores restrictivos:

- Crisis económica local y en el destino
- Costo elevado
- Destino con elevados índices de pobreza
- Distancia
- Elevados índices de violencia y criminalidad
- Guerra
- Inestabilidad política
- Limitaciones relativas a la infraestructura
- Problemas de comunicación
- Problemas de salud pública
- Riesgo de atentados terroristas
- Riesgo de contaminación
- Riesgo de Desastres Naturales

Con la definición de los principales factores restrictivos fueron ignorados los elementos no relacionados directamente con los riesgos de vida y de la integridad física del turista, buscando indicar sólo los factores restrictivos del turismo relacionados con la inseguridad. Quedaron excluidos los siguientes factores: elevados índices de violencia y criminalidad, guerras, problemas de salud pública, riesgo de atentados, riesgo de contaminación y riesgo de desastres naturales.

Para conocer los factores restrictivos más relevantes relacionados con la inseguridad, o sea aquellos que más influyen en la decisión de no viajar a un determinado destino por temor al riesgo de su integridad física y su propia vida y que se relacionan con la seguridad pública, se realizó una investigación cuantitativa aplicando un cuestionario estructurado online a través de la plataforma Google Formularios. El mismo presentaba dos secciones. La primera buscaba definir el perfil socio-demográfico con preguntas referidas a la edad, el ingreso, la escolaridad y el lugar de residencia. La segunda buscaba indicar los factores restrictivos que más influyen en la decisión de viajar o no. Las

opciones de respuestas fueron construidas utilizando una escala cuantitativa de tipo Likert, un método con respuestas psicométricas muy utilizado en los estudios de opinión. Los entrevistados tuvieron que especificar su nivel de acuerdo con la afirmación propuesta en cada ítem del cuestionario midiendo su posicionamiento en relación a la pregunta propuesta: “¿Qué elementos influyen en que no elija una determinada localidad para viajar?” Se indicaron los siguientes elementos/factores restrictivos: elevados índices de violencia y criminalidad, guerras, problemas de salud pública, riesgo de atentados, riesgo de contaminación y riesgo de desastres naturales. Las respuestas variaban de 1 (desacuerdo totalmente) a 5 (conuerdo totalmente). Con la atribución de valores se pudo establecer la media ponderada de las respuestas en la escala Likert obteniendo un valor representativo de la información. Este cuestionario permaneció disponible en la plataforma Google entre el 18 de febrero de 2015 y el 23 de enero de 2016 y recibió 1.060 respuestas en el formulario online.

El análisis de los resultados indicó que los factores restrictivos relacionados con la seguridad que más influirían en la decisión de no viajar serían las guerras (4,7), la violencia y la criminalidad (4,3), el riesgo de atentados terroristas (4,0), los problemas de salud pública (3,2), el riesgo de desastres naturales (2,6) y el riesgo de contaminación (2,4) (Gráfico 1).

La mayoría de los entrevistados indicó a la guerra como el principal factor restrictivo en la elección de un destino, pues impone un alto riesgo de la integridad física y de la vida de los pobladores y visitantes, debido a los conflictos armados y las acciones destructivas a gran escala como los bombardeos que impiden definir lugares plenamente seguros.

La violencia y la criminalidad fueron indicadas como el segundo factor restrictivo más preocupante para el turismo, pues muchas localidades presentan altos índices de robos, hurtos, secuestros, violaciones y asesinatos, generando miedo al visitante e imponiendo restricciones severas a la elección de localidades violentas como destinos turísticos.

Gráfico 1: Factores restrictivos del turismo en relación a la seguridad



Fuente: Elaboración propia

El riesgo de atentados terroristas fue el tercer factor restrictivo más indicado, pues la actual matriz social expresa una nueva realidad en relación a las acciones terroristas, propiciando que muchos destinos turísticos sean blanco de atentados, no sólo por su posicionamiento geopolítico o sus políticas públicas ante un determinado grupo social, sino porque una acción terrorista cuyas víctimas son turistas

oriundos de distintos países maximiza la repercusión del atentado.

Los problemas de salud pública fueron la cuarta indicación, pues muchas localidades sufren epidemias con gran número de víctimas debido al dengue, la fiebre amarilla, el ébola, el cólera y la gripe porcina (H1N1). Las localidades victimadas por epidemias tienden a reducir su atractivo por el riesgo que imponen a los visitantes y a los pobladores, definiendo los problemas de salud pública como un importante factor restrictivo del turismo.

El riesgo de desastres naturales como terremotos, erupciones volcánicas, tempestades, inundaciones y deslizamientos de tierra puede causar grandes estragos y destrucción, poniendo en riesgo la vida de pobladores y visitantes. Dichas características propiciaron que los desastres naturales se ubiquen como el quinto factor restrictivo más indicado.

El sexto factor restrictivo más indicado fue el riesgo de contaminación como es el caso de las localidades próximas a industrias petroquímicas y usinas nucleares, pues un accidente nuclear o la contaminación por productos químicos pueden generar severos problemas de salud e incluso la muerte.

Una vez definidos los principales factores restrictivos relacionados con el turismo se percibió la necesidad de elucidar otra importante pregunta: ¿Cuáles serían los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro? A fin de responder este cuestionamiento se aplicaron otros dos cuestionarios, uno dirigido a los “turistas reales” (los que ya habían visitado la ciudad de Rio de Janeiro) y otro dirigido a los “turistas potenciales” (los que no habían visitado la ciudad de Rio de Janeiro). Esta división se justifica porque un grupo (demanda real) tendría una percepción de la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro construida a partir de sus propias experiencias vividas *in loco*. El otro grupo (demanda potencial) percibiría la seguridad por medio de la información obtenida en los medios de comunicación y de los testimonios de personas cercanas como familiares y amigos.

Los turistas reales y potenciales integran la demanda turística, entendida como el conjunto de personas que se desplazan de su lugar de residencia habitual hacia otro para disfrutar de sus atractivos y servicios turísticos (Dias, 2005), mientras que la demanda real comprende a las personas que efectivamente viajan y la demanda potencial designa a las personas que pueden viajar a un determinado destino pero por algún motivo no lo hacen.

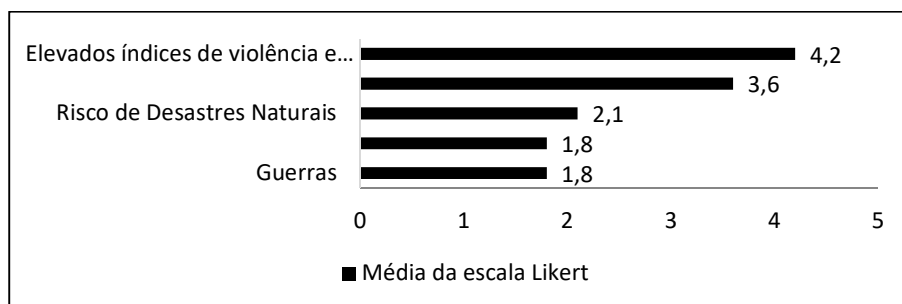
Para conocer la percepción de los turistas reales que visitaron la ciudad de Rio de Janeiro se aplicó una nueva investigación cuantitativa por medio de un formulario online en la plataforma Google Formularios, utilizando los cinco factores más indicados sobre los factores restrictivos del turismo en relación con la seguridad: “guerras”, “violencia y criminalidad”, “riesgo de atentados terroristas”, “problemas de salud pública” y “riesgo de desastres naturales”. Quedaron exceptuados los riesgos de contaminación.

El cuestionario dirigido a los turistas reales presentaba dos preguntas filtro: ¿Cuál es su lugar de residencia? y ¿Viajó con fines turísticos a la ciudad de Rio de Janeiro? Así, fue posible obtener la información necesaria de los turistas reales (los que ya habían viajado a la ciudad). Además de las preguntas para definir el perfil socio-demográfico se indagó: ¿A partir de su experiencia durante su estadía en la ciudad de Rio de Janeiro, coincide en que las siguientes indicaciones son factores restrictivos del turismo en la ciudad? Las opciones de respuestas se construyeron utilizando una escala cuantitativa de tipo Likert, variando de 1 (desacuerdo totalmente) a 5 (conuerdo totalmente). El formulario estuvo disponible durante el 1 de febrero y el 31 de marzo de 2017, alcanzando 408 respuestas válidas.

El cuestionario aplicado a los turistas potenciales también presentaba las dos preguntas filtro dirigidas a los turistas reales: ¿Cuál es su lugar de residencia? ¿Ha viajado con fines turísticos a la ciudad de Rio de Janeiro? Estas preguntas permitieron identificar a los entrevistados que no viajaron a la ciudad de Rio de Janeiro.

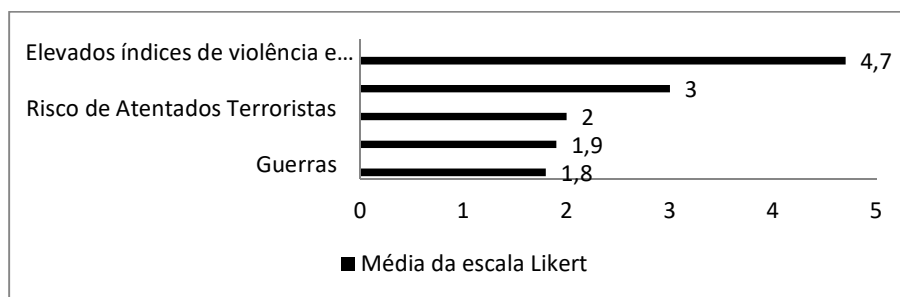
El cuestionario también presentaba preguntas sobre el perfil socio-demográfico y la siguiente pregunta clave: ¿A partir de la información que posee sobre la ciudad de Rio de Janeiro, obtenida a través de fuentes mediáticas, amigos y familiares, está de acuerdo en que las siguientes indicaciones son factores restrictivos del turismo? Las opciones de respuestas también fueron construidas utilizando una escala cuantitativa de tipo Likert, variando de 1 (en desacuerdo totalmente) a 5 (conuerdo totalmente). Este formulario permaneció disponible desde el 15 de octubre al 15 de noviembre de 2017 y alcanzó 384 respuestas válidas. Para alcanzar el objetivo de esta investigación sólo se utilizaron las preguntas clave de los formularios aplicados. Los resultados pueden ser observados en los Gráficos 2 y 3.

Gráfico 2: Percepción del turista real en relación a los factores restrictivos del turismo en la ciudad de Rio de Janeiro



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Percepción del turista potencial en relación a los factores restrictivos del turismo en la ciudad de Rio de Janeiro



Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Guerras

A partir de la aplicación del cuestionario 1 se identificó que el principal factor restrictivo para el turismo en relación a la seguridad son las guerras, con una nota de 4,7. Aunque, en los cuestionarios aplicados a la demanda real y potencial, este factor restrictivo fue indicado como el menos importante para el turismo en la ciudad de Rio de Janeiro, alcanzando una nota de 1,8.

La guerra es definida como un evento o un conjunto de eventos, caracterizados como conflictos armados entre dos o más grupos distintos de individuos con diferentes niveles de organización (Klare, 2001). Las guerras pueden involucrar a dos o más naciones o grupos rivales de una misma nación, rompiendo el estado de paz y propiciando un enfrentamiento bélico motivado por distintas razones (Martins, 2008). Cuando se dan guerras entre grupos distintos de una misma nación, este enfrentamiento bélico es denominado guerra civil.

Brasil es un país que mantiene relaciones diplomáticas con todos los países miembro de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), además de Palestina y el Vaticano, participando por última vez en una guerra entre 1942 y 1945, durante la Segunda Guerra Mundial. Las tropas brasileñas participaron de la Fuerza Interamericana de Paz enviando soldados a República Dominicana después del golpe militar de 1963 y participaron de 14 misiones de paz de la ONU en países de América del Sur, América Central, Asia, Europa y Oceanía.

No existen riesgos eminentes de que una guerra involucre a Brasil porque el país no tiene ninguna relación política internacional que propicie riesgos a corto plazo de la ocurrencia de un enfrentamiento bélico, quedando Rio de Janeiro según la mirada del turista real y potencial libre de la posibilidad de una guerra. Por eso, éste fue considerado el factor restrictivo de menor riesgo para la demanda turística real y potencial en relación a Rio de Janeiro, conforme se puede verificar en los Gráficos 2 y 3. En el caso de los turistas reales, en el ítem 5 del formulario online la respuesta “conuerdo totalmente” no fue señalada por nadie.

Vale destacar que los medios periodísticos expresan el enfrentamiento entre pandillas rivales en la ciudad de Rio de Janeiro como una guerra. Aunque, técnicamente estas acciones forman parte de los índices de violencia y criminalidad urbana, y según algunos autores, podría ser indicado como un tipo de guerra civil.

Riesgo de atentados terroristas

El riesgo de atentados terroristas fue indicado por la demanda real con una nota media de 1,8, empatando técnicamente con las guerras como factor restrictivo de menor importancia para el turismo en relación con la seguridad. Para la demanda potencial el riesgo de atentados terroristas fue el tercer factor restrictivo más importante, alcanzando una nota media de 2,0, superando al riesgo de desastres naturales.

Los resultados relativos al riesgo de atentados terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro, a partir de la percepción de la demanda turística real y potencial indican que la mayoría de los entrevistados no teme a los atentados terroristas en la referida ciudad. Por lo tanto, este factor restrictivo no fue considerado relevante para el turismo en Rio de Janeiro.

Actualmente el terrorismo posee un carácter transnacional que ha aumentado con la globalización. Se sabe que desde hace siglos el hombre utiliza la fuerza y el terror en las sociedades para alcanzar los más diversos objetivos. No obstante, el terrorismo clásico de las décadas de 1970 y 1980, dirigido al Poder Público por medio de sus edificios y representaciones personales, hoy se dirige a los destinos turísticos de alto estándar o de masas (La Nación, 2014), considerando a los turistas como blancos fáciles y representantes de valores que los grupos extremistas atacan como la libertad de circulación, la pluralidad cultural y el capitalismo occidental (Korstanje & Skoll, 2015).

En 2016 se registraron 142 ocurrencias de terrorismo en la Unión Europea, generando coincidentemente 142 víctimas fatales y 379 heridos, quedando 1.002 personas detenidas acusadas de realizar o colaborar con los atentados terroristas en suelo europeo (Europol, 2017). En el mismo período (año 2016) no hubo registro de acciones terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro. Durante los Juegos Olímpicos Rio 2017 fueron detenidos 2 sospechosos de estar involucrados con el grupo terrorista Estado Islámico, pero no hubo pruebas en contra de los detenidos.

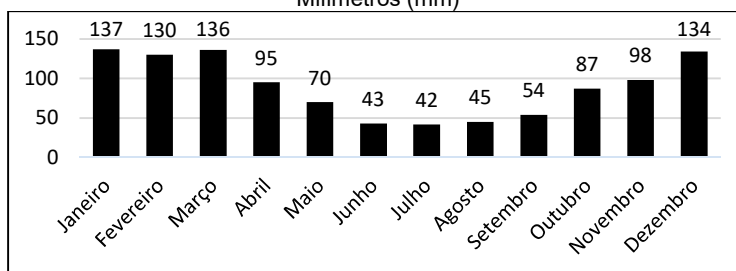
El hecho de que Rio de Janeiro no posea ocurrencias recientes relativas a atentados terroristas, siendo uno de los principales destinos turísticos sudamericanos y habiendo sido sede de eventos de gran atractivo como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sustentable (RIO + 20) realizada en 2012, la Jornada Mundial de la Juventud (mega evento católico realizado en 2013), la Copa de las Confederaciones de Fútbol (2013), la Copa del Mundo FIFA 2014, los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos del Verano 2016, permitió que se construya una imagen desvinculada de los riesgos relativos a los atentados terroristas.

Los entrevistados de la demanda real consideraron pequeños los riesgos de atentados terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro, estando “de acuerdo” o “de acuerdo totalmente” sólo 34 personas, el 8,3% de la demanda real que respondió el cuestionario. El 50% (204 personas) señaló el ítem 1 (desacuerdo totalmente) en relación al riesgo de atentados terroristas en la ciudad de Rio de Janeiro. Quienes visitaron la ciudad de Rio de Janeiro perciben que el riesgo de una guerra o de atentados terroristas es muy pequeño. En relación a la demanda potencial, sólo 24 entrevistados (6,3%) eligieron el ítem 4 (de acuerdo) y 5 (de acuerdo totalmente), en relación a los atentados terroristas como factor restrictivo del turismo en Rio de Janeiro, Indicando que quienes no viajaron a Rio de Janeiro también perciben el riesgo de atentados terroristas como poco relevante.

Riesgo de desastres naturales

El riesgo relativo a los desastres naturales fue el tercer factor restrictivo del turismo en Rio de Janeiro percibido por la demanda real y el cuarto indicado por la demanda potencial. Haber sido considerado el tercer principal factor restrictivo por la demanda real sorprendió a los investigadores pues Rio de Janeiro es una ciudad cuyo riesgo de desastres naturales ocasionados por volcanes y terremotos es inexistente y el riesgo relacionado con otros desastres naturales como huracanes o tsunamis es muy bajo (científicamente es posible la ocurrencia de estos fenómenos en la ciudad, pero nunca ocurrieron). Este resultado se maximizó por la fecha de aplicación del cuestionario, el período de lluvias en Rio de Janeiro. El verano 2016/2017 fue bastante lluvioso en Rio de Janeiro, inundándose las calles y produciéndose deslizamientos de tierra en los morros. Durante el verano, más allá de la alta temperatura, el índice pluviométrico también fue alto (diciembre 134 mm, enero 137 mm, febrero 130 mm y marzo 136 mm) (Gráfico 4).

Gráfico 4: Índice Pluviométrico de la ciudad de Rio de Janeiro
Milímetros (mm)



Fuente: Adaptado de Climatempo

Problemas de salud pública

Los problemas de salud pública fueron indicados como el segundo principal factor restrictivo del turismo en relación a la seguridad del visitante. La ciudad de Rio de Janeiro presenta altos índices de personas contaminadas con diversas enfermedades (dengue, zika y chikungunya) cuya transmisión es de difícil control individual. Según datos de la Secretaría Municipal de Salud de Rio de Janeiro en 2016 la ciudad registró 13.983 casos de chikungunya, 25.500 casos de dengue y 13.982 casos de zika.

Dichas enfermedades presentan síntomas incómodos como dolores en el cuerpo y fiebre; y si se agrava el cuadro clínico pueden generar secuelas temporarias y permanentes o llevar a la muerte. Según datos del Boletín Epidemiológico del Ministerio de Salud en 2016 Brasil tuvo 629 muertes provocadas por dengue, 159 muertes provocadas por chikungunya y 6 muertes provocadas por zika. El miedo de contraer éstas u otras enfermedades en Rio de Janeiro actúa como factor restrictivo del turismo, justificando la nota media de 3,6 a dicho factor por parte de la demanda real y la nota media de 3,0 por parte de la demanda potencial, caracterizándose como el segundo factor restrictivo más importante del turismo en relación a la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro.

Elevados índices de violencia y criminalidad

El factor restrictivo indicado como el más importante para la demanda real y potencial en la ciudad de Rio de Janeiro fue los “Elevados índices de violencia y criminalidad”. La demanda potencial indicó este factor restrictivo con una nota media de 4,7, un poco superior a la indicada por la demanda real (4,2). En el caso de la demanda potencial, nadie indicó los ítems 1 (en desacuerdo totalmente) y 2 (en desacuerdo) en relación a los elevados índices de violencia y criminalidad como factores restrictivos del turismo en Rio de Janeiro. En relación a los ítems 4 (de acuerdo) y 5 (de acuerdo totalmente), 108 y 264 entrevistados indicaron respectivamente estos ítems, el 94,3% de los mismos.

En relación a la demanda real el 80,2% de los entrevistados indicó el ítem 4 y 5, concordando o concordando totalmente en que la violencia y la criminalidad son factores restrictivos del turismo en la ciudad de Rio de Janeiro. Sólo 8 entrevistados señalaron el ítem 1, indicando estar en desacuerdo totalmente en que la violencia y la criminalidad son factores restrictivos importantes del turismo en Rio de Janeiro.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la violencia es considerada un problema de salud pública cuando la tasa de homicidios es superior a 10 víctimas por cada grupo de 100 mil habitantes. La recolección de datos realizada en el Instituto de Seguridad Pública de Rio de Janeiro (ISP-RJ) permitió el acceso a información referente a la criminalidad en la ciudad de Rio de Janeiro.

Los homicidios conforman el indicador de Muerte Violenta, que es uno de los indicadores estratégicos de criminalidad de la Secretaría de Estado de Seguridad Pública de Rio de Janeiro (SESEG-RJ). Dicho indicador reúne los homicidios dolosos, los homicidios provocados por la intervención policial, los robos seguidos de muerte y las lesiones corporales seguidas de muerte. La victimización policial (muerte de policías en servicio o de franco) no se suma a los datos de muerte violenta.

Los índices de homicidios en la ciudad de Rio de Janeiro son superiores a los aceptados por la OMS. En 2016 fueron asesinadas en la ciudad 1.909 personas y el índice de muerte violenta fue de

29,4 homicidios por cada 100 mil habitantes, casi el triple del aceptado por la OMS.

Comparando con el año 2015 (Tabla 1), cuyo total de homicidios en Rio de Janeiro fue de 1.562, en 2016 el número aumentó cerca de un 22%. Los datos relativos a homicidios en la ciudad son elevadísimos, justificando el temor de la demanda real y potencial en relación a la violencia y la criminalidad en la ciudad.

Tabla 1: Tasa de mortalidad en Rio de Janeiro - 2015/2016

Año	Homicidios	Tasa de Homicidios
2015	1.562	24,2 por 100 mil/hab.
2016	1.909	29,4 por 100 mil/hab.

Fuente: Elaboración propia

En 2015 se registraron 376.655 ocurrencias policiales en la ciudad de Rio de Janeiro y en 2016 se registraron 389.539, representando un aumento de aproximadamente 3,5% entre los principales tipos de ocurrencias registradas (Tabla 2).

Tabla 2: Hechos policiales en la ciudad de Rio de Janeiro - 2015/2016

Tipo de hecho	2015	2016
Homicidio doloso (con intención de matar)	1200	1.330
Lesión corporal seguida de muerte	11	28
hurto	44	88
Homicidio con intervención policial	307	463
Tentativa de homicidio	2.466	2.223
Lesión corporal dolosa (con intención)	30.341	27.259
Violación	1.610	1.499
Robo a comercio	3.201	3.118
Robo a transeunte	37.041	45.029
Robo en transporte colectivo	4.471	7.048

Fuente: Elaboración propia

No sólo los crímenes contra la vida imponen temor en relación a Rio de Janeiro. Los datos referentes a robos y agresiones también son elevados. En 2016 se registraron más de 45 mil robos a peatones en las calles de la ciudad, más de 7 mil personas fueron robadas en el transporte colectivo (bus, tren y metro), cerca de 27 mil personas fueron agredidas intencionalmente y hubo más de 2,2 mil intentos de homicidio. Estos datos (Tabla 2) tienden a influir negativamente en la decisión de viajar a Rio de Janeiro, debido al temor por la integridad física, la vida y la pérdida del patrimonio.

Además de los datos mencionados, también hay datos referentes a la victimización policial, el homicidio de policías en servicio o de franco en la ciudad de Rio de Janeiro. En el 2016 se registró la muerte de 135 policías, conforme se analiza en la Tabla 3, representando un aumento de aproximadamente 37,8% en comparación con el año 2015.

El análisis de los datos presentados permite afirmar que la ciudad de Rio de Janeiro presenta elevados índices de violencia y criminalidad, habiendo sido considerados por ambas demandas turísticas (real y potencial) como el factor restrictivo del turismo más importante.

Tabla 3: Victimización policial – 2015/2016

Año	Policías en servicio	Policías en descanso	Total de muertes
2015	25	73	98
2016	40	95	135

Fuente: Elaboración propia

CONSIDERACIONES FINALES

Los factores restrictivos del turismo son elementos que limitan o impiden la elección de una localidad como futuro destino de un viaje individual o colectivo. Aún siendo éste un tema relevante, decisivo en el proceso de definición del viaje, hay pocos estudios relacionados con esta temática, presentándose muchas dificultades en el proceso investigativo para obtener referencias que permitan construir la investigación.

La investigación desarrollada presentó diversas acciones investigativas, construidas a partir de las preguntas que motivaron el desarrollo de la misma: ¿Cuáles son los principales factores restrictivos del turismo? ¿Cuáles son los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad? ¿Cuáles son los principales factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro para la demanda real y potencial?

La investigación cualitativa realizada proveyó datos cuyo análisis permitió indicar 13 factores restrictivos del turismo. A partir de estos datos se excluyeron los factores desvinculados de la seguridad, restando seis factores restrictivos: elevados índices de violencia y criminalidad, guerra, problemas de salud pública, riesgo de atentados terroristas, riesgo de contaminación y riesgo de desastres naturales.

La investigación cuantitativa y estructurada realizada a continuación, indicó los más significativos factores restrictivos del turismo relacionados con la seguridad indicando las guerras como el factor restrictivo más importante.

Para buscar la percepción de la demanda turística real y potencial en relación a los factores restrictivos del turismo vinculados con la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro, se aplicaron otros dos cuestionarios que permitieron indicar la violencia y la criminalidad como principales factores restrictivos del turismo en relación a la seguridad en la ciudad de Rio de Janeiro, tanto para los turistas reales como para los turistas potenciales.

El análisis de los datos relativos a la seguridad en Rio de Janeiro permitió indicar la coherencia de los resultados obtenidos, pues los índices de criminalidad locales son muy elevados, siendo la violencia en la ciudad considerada epidémica en base a los criterios divulgados por la OMS. Otros factores restrictivos considerados más determinantes, como las guerras y los atentados terroristas, resultaron poco expresivos para la demanda turística real y potencial de la ciudad de Rio de Janeiro. Se espera que esta investigación pueda contribuir con futuros estudios relativos a los factores restrictivos del turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Costa, A.; Peres-Jr., M.; Prado, M. & Silva, R.** (2010) "Análise dos fatores motivacionais e determinantes no processo de decisão de compra do consumidor turístico no entorno do Parque Nacional da Serra da Canastra na região de São Roque de Minas (MG)". *Revista Brasileira de Ecoturismo* 3(2): 215-234
- Dann, G.** (1981) "Tourist motivation: an appraisal". *Annals of Tourism Research* 8(2): 187-219
- Dias, R.** (2005) "Introdução do turismo". Atlas, São Paulo
- Europol** (2017) "Terrorism". Disponível em: <https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/terrorism> Consultado em 21 de novembro de 2017
- Klare, M.** (2001) "Resource wars: The new landscape of global conflict". Owl Books, New York
- Korstanje, M. & Skoll, G.** (2015) "Del lujo al terrorismo: turismo, el terrorismo por otros medios". *Études Caribéennes* 30(abril): 1-14
- La Nación** (2014) "A mobilidade e o terror global" Disponível em: <http://www.lanacion.com.ar/1728527-maximiliano-korstanje-la-movilidad-y-el-terror-global> Consultado em 27 de novembro de 2017
- Lohmann, G. & Panosso Netto, A.** (2012) "Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas". Aleph, São Paulo
- Marques, O. & Monteiro, J.** (2015) "A Jornada Mundial da Juventude 2013: os impactos econômicos dos gastos dos peregrinos na Cidade do Rio de Janeiro". *Tourism & Management Studies* 11(2): 71-77
- Martins, J.** (2008) "Digitalização e guerra local: fatores do equilíbrio internacional". Tese de Doutorado em Ciência Política, UFRGS, Porto Alegre
- Mattar, F.** (1994) "Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise". Atlas, São Paulo
- Renda, A. & Teotónio, I.** (2017) "Alojamiento turístico en espacio rural: la percepción de los emprendedores". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 26(4): 845–864
- Swarbrooke, J. & Horner, S.** (2002) "O comportamento do consumidor no turismo". Aleph, São Paulo
- Tomé, M.** (2012) "Medo social e turismo no Rio de Janeiro". *Tourism & Management Studies* 8: 48-54

Recibido el 15 de octubre de 2017

Reenviado el 25 de octubre de 2017

Aceptado el 01 de noviembre de 2017

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués