

REVISTA

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 25

Julio / Diciembre 2013

ARTÍCULO

Título:

Estar protegido: el rol de las
compañías de asistencia al viajero
en el sistema turístico.

Autor:

Maximiliano E. Korstanje
(Argentina)

Fecha Recepción:

13/octubre/2012

Fecha Reenvío:

27/enero/2013

Fecha Aceptación:

25/febrero/2013

Páginas:

43 - 75

Estar protegido: el rol de las compañías de asistencia al viajero en el sistema turístico.

Maximiliano E. Korstanje

< Universidad de Palermo, Argentina >

RESUMEN

Dejar el lugar de residencia para adentrarse a un destino no familiar es un acto que genera grandes dosis de incertidumbre y ansiedad. En ocasiones, para controlar ese proceso, los viajeros recurren a la contratación de protecciones adicionales. Dentro de un contexto de excesiva emergencia, donde los riesgos se han multiplicado haciendo del mundo un lugar en constante cambio, los seguros también han crecido exponencialmente. Tanto riesgo como seguro funcionan en paralelo permitiendo que el sistema económico no se colapse. Siguiendo esta explicación, se examinan, en este estudio, folletos y productos de tres aseguradoras o compañías de asistencia al viajero, con el fin de comprender cómo se vincula el riesgo con el consumidor turístico. Este trabajo representa no solo un nuevo abordaje metodológico respecto a las formas clásicas de estudiar el riesgo, sino que provee un marco conceptual para superar los errores existentes en la literatura especializada.

PALABRAS CLAVE

Riesgo, turismo, capitalismo, movilidad, promoción.



Be protected: The Role of Travel Assistance Companies in the tourism system

Maximiliano E. Korstanje

< *Universidad de Palermo, Argentina* >

ABSTRACT

The act of travelling and leaving the safety of home represents a challenge and generates a great deal of anxiety and uncertainty. To reduce these difficulties to bearable and stable conditions, travelers often hire extra protection. If they both risk and insurance companies did not operate in parallel, the economic system would collapse. Therefore, we examine in depth, not only brochures and services provided by travel assistance companies but also the way risk and tourism consumer is linked. It is worth adding that, the nature of the exploratory research, does not allow extrapolations. Similarly, we add, the exploratory nature of this research does not allow further extrapolations, beyond the limits of this unit. Undoubtedly, this investigation represents not only a new methodology respecting to the classic studies of risk, but also provides with a fresh conceptual framework to overcome the current contradictions of specialized literature.

The risk and capitalism are inextricably intertwined.

KEY WORDS

Risk, tourism, capitalism, mobility, promotion.

JOURNAL

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Bi-Annual Publication

Number: 25

July / December 2013

ARTICLE

Title:

Be protected: The Role of Travel
Assistance Companies in the
tourism system.

Author:

Maximiliano E. Korstanje
(*Argentina*)

Receipt:

october/13/2012

Forward

january/27/2013

Acceptance:

february/25/2013

Pages:

43 - 75



INTRODUCCIÓN

A fines de Julio de 2011 (día 27 para ser exactos) Carolina Santori y Martín Menacci contrajeron matrimonio y planearon su luna de miel en Tasmania, Australia. Desafortunadamente, Martín contrajo, producto de una vacuna, el síndrome Julián-Barré, que lo obligó, bajo riesgo de vida, a ser rápidamente hospitalizado en ese país. Lejos de su hogar, Martín debió ser inducido en coma a la vez que Carolina se vio envuelta en la tarea de lidiar con los seguros, la cancillería y el estado de Australia. Aun cuando los recién casados habían contratado un seguro de asistencia por viaje al extranjero, el monto que requería la hospitalización era demasiado alto, en un país donde la medicina no es de libre acceso. Dentro de ese contexto, surgen algunas preguntas que empiezan a diagramar esta investigación tales como ¿cuál es la relación entre el seguro y el riesgo?, ¿se puede estudiar y comprender cómo funciona el riesgo por medio de lo que ofrecen las compañías aseguradoras?, ¿es el riesgo funcional al capitalismo? y ¿qué factores promocionales explotan estas compañías para captar a sus clientes?

En la primera sección se explora toda una serie de estudios, con sus respectivas limitaciones, orientados al riesgo. Luego se revisan las incongruencias existentes en la adopción de la teoría de la percepción del riesgo en el turismo, para poder presentar y discutir los puntos básicos para la creación de nuevas metodologías. Si bien, las secciones teóricas pueden ser particularmente largas, su lectura y discusión se torna imprescindible para darle al lector una nueva forma epistemológica y entender el problema (sobre todo las limitaciones donde descansa la teoría). Finalmente, se analizan, discursivamente, los folletos de tres compañías diferentes de Seguros (Universal Assistance, Assist-Card y Europ-Assistance), datos que se complementan con dos meses de trabajo de campo y entrevistas informales con los empleados de las respectivas compañías. A diferencia del método cuantitativo, cuando se habla de un abordaje exploratorio, la cantidad de casos analizados no es un factor determinante ni explicativo, sino la profundidad con la cual se aborda

**Maximiliano E.
Korstanje**

*Candidato a Doctor en
Psicología Social por la
Universidad John. F. Kennedy,
Buenos Aires, Argentina.*

*Licenciado en Turismo
y Antropólogo por la
Universidad de Morón, Pcia.
De Buenos Aires, Argentina.*

*Líneas de investigación:
Desastres, Resiliencia, Riesgo,
Movilidad, Terrorismo, II
de Septiembre, Ontología
del Mal, Estudios culturales
y mensaje periodístico,
seguridad Turística,
criminología, derechos
humanos, violencia deportiva,
paradoja de los comunes,
ecología, Thana-turismo,
gentrificación y delincuencia.*

*maxikorstanje@hotmail.com
mkorst@palermo.edu*

el material (Guber, 2005). En cambio, la técnica cualitativa utilizada es el análisis de contenido. Esta discusión, discusión se inserta dentro de un marco en el cual los estudios asociados al riesgo sólo operan con cuestionarios estandarizados luego sometidos a complejos logaritmos y modelos multi-variables. En este sentido, se obtiene la necesidad de aportar un estudio complementario, superador a las brechas existentes que han dejado el corpus teórico actual.

DISCUSIÓN INICIAL

Definir qué es el riesgo no es una tarea sencilla, el término ha tomado diversas connotaciones en contextos disímiles, y sigue diversos intereses. Con la idea “problematizar la vida diaria del ciudadano”, muchos laboratorios han invertido tiempo y dinero en crear riesgos para luego introducir sus productos. En consecuencia la profesionalización de los cuadros superiores del saber están en relación directa con la manutención, creación y contención de riesgos (Giddens, 1991). Originalmente, Guilhou y Lagadec (2002) advierten que el riesgo es una construcción social y discursiva que en los últimos años ha despertado interés por parte de los especialistas, los gobiernos y el público en general. El riesgo, en cierto sentido, denota los bordes de un peligro acotado que amerita ser mitigado siguiendo ciertos procedimientos racionales de planificación. Una de las rupturas, las cuales supone el avance de la modernidad, es el declive del lazo social, traducida en quiebres semánticos, o de interpretación del discurso, y geopolíticos cuando las naciones deben negociar con nuevos grupos que representan una amenaza para ellos mismos. La doctrina racional del riesgo cero, que postulaba la necesidad de anular los peligros del ambiente, da luego a una nueva forma de percibir el mundo, donde, siempre, lo peor se encuentra próximo.

Un grupo de expertos considera al riesgo como una categoría probabilística que puede ser analizada siguiendo modelos aritméticos racionales. En vistas de ello, proponen una visión apuntada a prevenir (precautionary principle) el riesgo, acorde a las necesidades de los individuos; a esta corriente la conocemos como “risk-management” y, su objetivo, se orienta exclusivamente a la intervención. Por el contrario, en otros especialistas, el riesgo adquiere una categoría cognitiva sólo perceptible individual, grupal y culturalmente (Tierney, 1994). Cabe mencionar, que en la modernidad el riesgo se encuentra presente en todas las esferas de la vida, funcionando como mediador entre los ciudadanos (Beck, 2011; Becker, 2011). Al respecto, la acumulación de ciertos

riesgos, llevaría a la sociedad a no poder activar los mecanismos de defensa necesarios para hacer frente al grado elevado de incertidumbre; cuando esto sucede, se está en presencia de un desastre. El riesgo, como construcción social, puede ser estudiado, y comprendido, atendiendo a los procesos colectivos de comunicación que lo anteceden (Fabiani y Thies, 1987; Duclos, 1987); también pueden ser definidos como efectos residuales de la acumulación capitalista desmedida (Oliver-Smith, 2002; García-Acosta, 2005).

U. Beck considera que el proceso de la modernidad comienza con el accidente de Chernobyl en Ucrania, evento que ha alterado las formas de concebir las amenazas radicalmente. La antigua sociedad de clases, propia de la gran mentalidad industrial, es reemplazada por la sociedad del riesgo, en donde, lo catastrófico, se convierte en moneda de cambio (Beck, 2006). Se le puede cuestionar a Beck el hecho de no observar que los riesgos y el proceso de reflexividad no son sinónimos, aun cuando trabajan en complicidad. La sociedad del riesgo no es menos jerárquica que la industrial ya que, dependiendo del tipo de riesgo, son diferentes los tipos de capital desembolsado para controlar ese riesgo. Korstanje (2011) replica, sobre ese argumento, que quienes generan los riesgos, raras veces los enfrentan debido a que se escudan en la seguridad de manejar los medios productivos y simbólicos de la sociedad.

R. Castel, sobre el mismo trabajo, agrega que la modernidad es, de hecho, una época estable si se la compara con la Edad Media; pero, particularmente, es percibida como menos segura debido a la constante fragmentación del lazo. La confianza en el otro es el aspecto fundamental por el cual se perciben cada vez mayores peligros (Castel, 2006). Por su parte, D. Weinstock (2011) explica que los riesgos pueden ser clasificados en "buenos y malos". El aumento en la percepción del riesgo está determinado por un alarmismo que lleva a los científicos a comunicar sus descubrimientos en forma radicalizada. La hegemonía técnica hace que las sociedades sean más estables pero indefectiblemente se generan nuevas amenazas que no fueron debidamente planificadas. Esto no significa que no se pueden controlar los eventos, sino que sus consecuencias representan una afrenta a la soberbia de los modernos. El riesgo se ha convertido, así, en un mecanismo narrativo de adoctrinamiento político, usado, elaborado y comunicado, acorde a los intereses de una elite.

Al respecto, el sociólogo alemán N. Luhmann infiere que Beck peca de alarmista por dos motivos primordiales. El primero, porque existe una diferencia sustancial entre riesgo y amenaza; el

segundo, porque los riesgos son procesos cognitivos y comunicacionales residuales del sistema mismo, y no una cuestión que atañe a las personas. De esta manera, la amenaza es atribuible al entorno en la medida que se presenta externa al sujeto; todo su curso de acción es inocuo frente al peligro del ambiente. Por el contrario, el riesgo no solo corresponde a un proceso de decisión previa que lo genera, sino que además se encuentra anclado en la contingencia, ello sugiere que sus efectos puedan ser evitados. Entonces, es un error epistemológico confundir riesgos con amenazas. Por regla general, quienes toman las decisiones, y crean los riesgos, raras veces las enfrentan. Los ataques terroristas, los accidentes, las caídas de aviones no son definidos como riesgos, sino como peligros, ya que la víctima no ha formado parte activa en el proceso decisorio que causa el evento (Luhmann, 2006).

Por lo demás, M. Korstanje y George B. (2012a; 2012b) han demostrado que el riesgo, en ciertas circunstancias, tiende a paralizar a la audiencia, sobre todo cuando se hace mediático. Cuando el riesgo es sistemáticamente comunicado, el sujeto entiende que no existe curso de acción mediato que pueda revertir la situación. Como resultado, su accionar se torna pasivo, generando una paradoja en donde la preocupación y el cambio de actitud se disocian. Cuando los medios de comunicación bombardean a la audiencia con noticias negativas sobre el cambio climático, lo que generan es una disociación de actitud. El sujeto reconoce el problema, pero se ve en las mínimas condiciones para enfrentarlo; en vistas de ello, se paraliza.

La comunicación o escenificación de los riesgos no solo es funcional a la sociedad que los genera, sino también a la ciencia que hace de ellos su razón de intervención, advierte Heike Egner. Si las personas se comunican, acorde a riesgos comunes, entonces Beck, en sus últimos trabajos, no se equivoca cuando afirma que el "riesgo globalizado" permite acciones conjuntas entre las diferentes naciones. Siguiendo este lineamiento, la situación parece paradójica, pues la ciencia avanza descubriendo nuevas tecnologías que garantizan cierto umbral de seguridad y estabilidad, pero a la vez contribuyen a distribuir esos riesgos con el fin crear diversos instrumentos de prevención. La contratación de seguros y la asistencia gubernamental son dos de las formas por medio de las cuales, la ciencia y el riesgo conviven. En cualquier sociedad moderna, el peligro es intelectualizado o domesticado a través del riesgo y la aceptación mediática de sus potenciales consecuencias (Egner, 2012).

En perspectiva, Giddens argumenta convincentemente que, incluso sin tomar ninguna decisión, estamos eligiendo. Esto implica una crítica encubierta a Luhmann, creando una contradicción en la teoría de los sistemas. Para Giddens, la modernidad puede ser definida como un proceso discontinuo en donde se combinan una alta mercantilización del trabajo con un ritmo de cambio acelerado y un escenario de intercambio globalizado, siendo ésta un “fenómeno de doble filo”, ya que la modernidad controla ciertos riesgos pero a la vez crea otros que no puede mitigar. El mundo parece experimentar lo que el autor señala como disociación entre espacio y tiempo por medio de procesos de desanclaje. Este proceso permite conectar ausencias con presencias, acelerando la movilidad (por ejemplo en comunicación, turismo, etcétera). Existen dos componentes mediadores respecto “al desanclaje” que coadyuvan para que la sociedad siga funcionando: a) señales simbólicas; y b) sistema de expertos. Mientras las señales simbólicas se refieren al valor–signo entre dos objetos permitiendo la interacción entre ambos (por ejemplo, el dinero); el sistema de expertos se constituye como un grupo hegemónico que monopoliza la producción de conocimiento que da sustento a las instituciones. Los sujetos ante cualquier problema (riesgo) acuden a un experto en busca de asesoramiento, los resultados de esta transacción estarán determinados por el grado de fiabilidad del lego respecto al profesional.

Por lo anterior, el riesgo no sólo permite la aceleración y expansión del sistema capitalista, sino, además, el sentido moderno de la profesionalización. Los sistemas de seguros, parte integrante del sistema experto, permiten por medio del pago de una cuota reducir, mitigar y controlar ciertos peligros (que el agente percibe), a la vez que da tranquilidad (fiabilidad) al sujeto para que sus fronteras normativas se mantengan en equilibrio. De esta forma, Giddens admite que el capitalismo y el riesgo se encuentran inevitablemente unidos. Ampliar el estudio de los seguros, sus discursos y sus primas, es una forma de comprender el rol del riesgo en la sociedad. Sin embargo, no da Giddens indicadores empíricos ni datos concretos en materia de las compañías de seguros; en este sentido, en el presente estudio se pretende dar un aporte innovador en el campo del estudio del riesgo en y fuera del turismo.

El analista de consumo australiano, C. Hamilton (2006), afirma que los bienes son producidos como un signo que identifica una utilidad concreta. Cuando se consume un objeto, se está accediendo no sólo a una identidad, sino a una carencia. Si el mundo parece hostil, el consumo crea un páramo temporal que dota al consumidor de una estabilidad relativa. El capitalismo “de consumo” crea

una doble fuerza que busca la individualidad del sujeto, es decir su indistinción entre la masa; ofreciéndole, así, una falsa libertad que después se convierte en una pseudo-individualidad, ya que el mercado ejerce una presión para homogeneizar, en esencia, lo que por fuera parece diferente. De esta manera, los productos se asientan sobre carencias e identidades fabricadas para su consumo. Las compañías de promoción se enfocan en dos puntos importantes, el primero es la sensación de poder que confiere el producto; el segundo, complementario del primero, se refiere a la creación de riesgos que inevitablemente empujan al consumidor a sentir la necesidad de comprar cierto producto. Por ejemplo, un detergente de cocina puede comercializarse dando a la ama de casa la idea de ser "la más abnegada", pero si esa táctica fallase, la publicidad hace foco en la importancia que es tener una cocina limpia para evitar que los gérmenes o bacterias dañen a sus hijos.

Se puede agregar que el capitalismo y su expansión se han podido consolidar acorde a dos elementos importantes: a) el interés y b) el riesgo. Mientras el primero facilita una mayor circulación de dinero aumentando la ganancia, el segundo adhiere a crear una conexión entre los espacios, antes desconectados. Frente a lugares desconocidos, el riesgo permite encarecer el valor del flete y de los bienes transportados. Si el préstamo genera, por inmovilización, una gran cantidad de capital, el riesgo permite la interacción de varios canales de compra/venta por medio de la movilidad, lo que quiere decir el transporte de mercancías entre diferentes puntos del planeta; posteriormente, el riesgo será aplicado también a cuestiones estrictamente financieras y de negocios, generando un juego entre la pérdida de todo o una mayor ganancia. Empero aquí cabe preguntar que ¿en constante riesgo podría funcionar el sistema económico? Dentro de ese contexto, el seguro es un mecanismo ritual a través del cual el riesgo trabaja en forma estable, lo que permite controlar y mitigar, al punto de poder inducir al consumidor en una ficción, una idea hipotética que todavía no se ha concretado. Si el peligro se hace presente antes de la contratación de la protección, la misma ya no tiene validez, y se excluye al sujeto del sistema de seguros. Una de las cláusulas centrales, además de la cadena de expertos, para entrar al contrato de seguros contra riesgos, es que éstos últimos sigan siendo hipotéticos, es decir fabricados para operar siempre en un escenario futuro. De esa manera, el capitalismo desdibuja el presente y el pasado en pos de un futuro incierto.

EL RIESGO EN EL TURISMO

La introducción de la tesis de la percepción del riesgo en la investigación turística es, a grandes rasgos, reciente. En parte, esa adaptación se hizo siguiendo los lineamientos de la escuela del “mantenimiento del riesgo” (Risk-Management) (Henderson, 2008; Pennington-Gray et al, 2011), movimiento que hasta el día de hoy ha monopolizado lo que se produce en la materia. Dolnicar (2005b) advierte que existe un paralelo entre peligro y riesgo asociado al alto grado de incertidumbre que despierta la contratación de un servicio (McCartney, 2008; Floyd y Pennington-Gray, 2004; Paraskevas y Arendell, 2007; Sackett y Botterill, 2006; Quintar, Lee y Soutar, 2010; Korstanje, 2009; Toubes-Muñiz y Fraiz-Brea, 2011). En este punto, el riesgo puede ser asociado a una mala experiencia o a una privación psicológica antes, durante y después del viaje turístico. La planificación integral de los destinos ha adoptado la idea de clasificar los riesgos acorde a su naturaleza: a) riesgo financiero, b) riesgo social, c) riesgo psicológico, d) riesgo corporal o físico, e) riesgo funcional, f) riesgo en demoras, g) riesgo situacional, h) riesgo turístico real o percibido, e i) terrorismo (Dolnicar, 2005a). Siguiendo este argumento, Fuchs y Reichel (2010) presentan una clasificación de cuatro subtipos, estos son: aquellos vinculados a la acción del hombre, financieros, de calidad en la prestación del servicio y desastres naturales. Por su vulnerabilidad, los turistas se encuentran en un ambiente que les es poco familiar y eso, los transforma en blanco del crimen local u otros riesgos. El motivo de viaje y los vínculos familiares son dos de los aspectos más importantes que hacen la percepción del peligro.

Un estudio preliminar llevado a cabo por Anderson, Juaneda y Sastre revela que la barrera lingüística es una de las mayores preocupaciones de los turistas a la hora de elegir un destino internacional. Los transportes y las medidas de sanidad en el tratamiento de alimentos es el segundo aspecto tomado en cuenta a la hora de delinear una política de seguridad. Al respecto, los paquetes todo-incluido funcionarían como verdaderos catalizadores simbólicos que le confieren al pasajero mayor seguridad percibida (Anderson, Juaneda y Sastre, 2009). Estos resultados sobre el tema de la higiene, seguidos por los problemas de inestabilidad política fueron replicados por nuevas investigaciones en estudiantes de turismo en China (Qi, Gibson, y Zhang, 2009). La literatura especializada, respecto al estudio de la percepción de riesgos, se ha expandido en los últimos decenios, sus resultados varían en cuanto a las variables que explican el fenómeno. Cuatro sub-grupos pueden ser construidos siguiendo el lineamiento conceptual:

- a) riesgo asociado a la residencia,
- b) riesgo y lazos familiares,
- c) riesgo asociado a la nacionalidad,
- d) riesgo y personalidad psicológica.

Cada sub-grupo con sus implicancias metodológicas y sus resultados e hipótesis de trabajo serán discutidos a profundidad a continuación.

Riesgo asociado a la residencia

El lugar o espacio de residencia, es un elemento importante a la hora de definir la identidad de un sujeto. Luego del 11 de septiembre de 2001, algunos investigadores focalizaron, en la proximidad geográfica, un factor a tener en cuenta para comprender cómo se articula la percepción del riesgo. Según sus aproximaciones, las personas, las cuales vivían en espacios o ciudades asociadas previamente con un evento trágico, desarrollaban mayor percepción al riesgo en comparación con aquellas personas que residían en centros rurales. En este sentido, Floyd, Gibson, Pennington-Gray y Thapa (2003) evidenciaron los residentes de Nueva York, post 11/9, y se reaccionó negativamente ante la idea de hacer un viaje en los próximos 12 meses de ocurrido el evento. Los investigadores concluyen que los eventos catastróficos tienen la particularidad no sólo de alterar la vida de la comunidad, sino de generar una predisposición negativa en zonas circundantes. En este contexto, Wong y Yeh en 2009 enfatizaron que la percepción del riesgo es la variable de mayor influencia en la elección del destino turístico. Luego de un desarrollo teórico acorde, Wong y Yeh aplican en 504 participantes un cuestionario estructurado administrado inicialmente por estudiantes de turismo. La muestra está compuesta de 55.4% de mujeres y un 54.6% de hombres entre 21 y 30 años de edad. Del total muestrario, un 60.5% es soltero y un 60.7% posee títulos universitarios. El estudio se lleva a cabo en el Aeropuerto de Taiwan entre el 8 de Diciembre y el 8 de Enero de 2006 (Wong y Yeh, 2009). Woods et al (2008) afirman que todo riesgo adquiere una característica de territorialización por medio del cual el peligro queda encriptado a un espacio y tiempo específicos. La proximidad espacial de los sobrevivientes respecto a la tragedia viene acompañada de un mayor nivel de ansiedad. El trabajo de M. Yuan (2005) describe que aquellos que viven en ambientes rurales tienen mejor disposición a manejar incertidumbre, en comparación con las personas que viven en grandes urbes. Las personas que viven en comunidades rurales tienen mayor confianza con sus vecinos, lo

cual les permite manejar los riesgos de forma más controlada. Sin embargo, también observan que el factor residencia no afecta la imagen de los destinos en forma permanente, sino sólo temporal.

Lazos Familiares

La confianza es una de las primeras cuestiones a examinar. Es, asimismo, el rol que cumple el viajero en vinculación con la percepción del riesgo. Se asume que los viajeros de placer contrastan respecto a otros subtipos, como mochileros u hombres de negocios. Estas diferencias, si se quiere cultural, condicionan la forma en que el destino es mentalmente construido. Cada viajero, dependiendo de su rol que ejerce y el motivo por el cual viaja, construye diferentes expectativas en torno al viaje turístico (Castaño, 2006). Se ha descubierto, por trabajos recientes, que los turistas que viajan para visitar familiares desarrollan una percepción del riesgo general, menor que aquellos que lo hacen por negocios y turismo clásico (Roehl y Fesenmaier, 1992). Los vínculos sociales y familiares permiten controlar el riesgo psicológico. El sentido de pertenencia que engendra el hábito, parece reducir notablemente la incertidumbre (Park y Reisinger, 2010). Sin embargo, otros estudios no han convalidado dicha afirmación.

Si bien, los lazos familiares juegan un rol importante en la disminución de la percepción de riesgo, otros autores sugieren lo contrario. Un estudio llevado a cabo sobre 165 turistas franceses revela que quienes viajan con familiares tienen una mayor propensión a evitar riesgos, sobre todo si viajan con niños, en comparación con quienes viajan solos. Asimismo, la experiencia previa en viajes internacionales es otro factor de peso a la hora de cancelar o continuar un itinerario riesgoso (Abdel-Azim, 2010). Mediante el análisis discursivo en películas de terror D. Olsen y M. Korstanje (2011) han concluido que el 11/9 como evento no sólo ha cerrado las fronteras estadounidenses frente al otro, sino que ha cambiado la forma de viajar. Los turistas necesitan alejarse de la cotidianeidad del vínculo familiar, en ocasiones, a lugares distanciados donde puedan ser agredidos o hasta asesinados. El terror sería la condición emergente cuando ante un escenario desconocido, el "derecho a la hospitalidad", no puede ser sustentado por los anfitriones. En este sentido, estudiar también el rol que tienen los estados desde una perspectiva política es un aspecto signficante.

Riesgo asociado a la Nacionalidad

Formalmente, la nacionalidad como construcción social adscribe a una pertenencia específica que puede ser criterio de inclusión para quienes la comparten, y de exclusión para quienes no alcancen esa condición. Los procesos de crisis políticas, indudablemente, adhieren al problema de la nacionalidad pero no se agotan en ella. Mientras para algunos grupos, la nacionalidad no es por sí misma un criterio de riesgo, para otros sí lo es. Sacket y Botterill en 2006 publican interesantes conclusiones acorde a la idea que americanos y británicos desarrollan respecto a una mayor aversión a viajar a destinos extranjeros en comparación con otras nacionalidades europeas. La explicación radica en comprender que el miedo al terrorismo y la probabilidad de sufrir ataques hacia turistas de esa nacionalidad era mayor en turistas americanos y británicos, producto de la coalición anglo-americana en Medio Oriente. Ello sugiere que los eventos geo-políticos y sus efectos en la percepción del riesgo estén ampliamente ligados. Por el contrario, Ertuna, C. y Ertuna, Z. I. infieren en que la disposición a evitar el peligro (acorde a la nacionalidad) no se encuentra asociada a las políticas de los estados, sino a la acción e intervención de los medios masivos de comunicación. Con información no concluyente, los investigadores afirman que los viajeros de nacionalidad británica se muestran más insensibles a eventos de desastre en comparación con los viajeros de nacionalidad alemana, italiana y francesa, en quienes no sólo el impacto es mayor sino también el período de recuperación para retornar el destino. Por el contrario, los británicos, rusos y chinos demuestran pocas fluctuaciones en cuanto a la demanda de servicios turísticos en zonas comprometidas (Ertuna, C. Ertuna, Z. I., 2009). D. Steiner (2007, 2009) argumenta que aun cuando, el 11/9 ha marcado un antes y después en la forma en que el riesgo se territorializa, lo cierto es que se ha instalado un nuevo mensaje que desafía la lógica nacional, en parte, porque cualquiera, en cualquier lugar, puede ser víctima de un ataque terrorista. Si el terrorismo moderno se anclaba a un espacio e identidad específica, el posmoderno no reconoce fronteras. La afinidad religiosa para Fuchs y Reichel (2004) reemplazaría a la nacionalidad como factor explicativo del fenómeno. Por un lado, cristianos conformados a su vez por protestantes y católicos, desarrollan una aversión mayor a destinos turísticos musulmanes, esto debido a factores como edad, nacionalidad y género. Como sea el caso, la percepción, por tratarse de un proceso psico-cognitivo, debe ser comprendida dentro de un marco evolutivo de amplitud. Para esto es necesario revisar los aportes de los estudios que enfatizan en la ansiedad y la predisposición psicológica a los riesgos.

Por último, Larsen et al (2011) reconoce que la percepción del riesgo es más marcada cuando el sujeto abandona la familiaridad del hogar, sus márgenes y las fronteras. Cuando un turista decide vacacionar en el extranjero, el umbral de riesgo se eleva de forma que los peligros inocuos pueden ser magnificados; en el hogar pueden haber riesgos reales, los cuales son ignorados o menospreciados. En perspectiva, la nacionalidad no es una variable central en el estudio del riesgo, sino el sentido de pertenencia. No obstante, existen aspectos culturales que también impactan en la forma de construir ese riesgo. Siguiendo esta explicación, estudios empíricos realizados en China por Larsen et al (2011), demuestran que por cuestiones culturales los turistas chinos tienen una propensión a percibir riesgos asociados a la comida en comparación con otros colectivos. Si bien, los chinos (como otras nacionalidades) consideran que viajar dentro de su país, es más seguro que hacerlo en el extranjero; los riesgos asociados a la comida son mayores en esta nacionalidad. Estos resultados demuestran que existen riesgos generales aplicables a todas las nacionalidades, mientras otros son construcciones culturales específicas que distingue a una sociedad de otra.

Riesgo y Personalidad Psicológica

¿Por qué ciertas personas desarrollan riesgos a ciertos objetos, y no otras?, ¿por qué ciertos riesgos son percibidos más peligrosos, respecto a otros? Estas preguntas fueron abordadas por S. Plog en su modelo psico-métrico del destino turístico. Plog argumenta, en principio convincentemente, que la personalidad es un criterio importante para condicionar la elección de un destino turístico. Si bien, fue muy criticado por falta de rigurosidad experimental, Plog dice que existen tres tipos de viajeros (alocéntricos, mid-céntricos y psico-céntricos) acordes al tipo de reacción que demuestran ante un escenario desconocido. Por medio de un continuum, los tipos alocéntricos buscan variedad y aventura, son seguros de sí mismos y no necesitan de viajes organizados; por el contrario, los psicocéntricos se mueven acorde a normas establecidas, son en ocasiones miedosos o nerviosos y necesitan de un viaje organizado. En trabajos posteriores, Plog (1991) enumera 28 características que son extraídas de tres rasgos dominantes en la personalidad: a) la limitación del territorio, b) la ansiedad y c) el sentido de la impotencia. A estas dimensiones les agrega la energética/no energética como categorías anexas. El objetivo de Plog (cuyo proyecto fue financiado por compañías aéreas) fue, principalmente, demostrar que aquellos con un alto poder adquisitivo, que no deseaban volar (non-flyers) en sus viajes, desarrollaban una personalidad de tipo fóbica con un alto tradicionalismo y dependencia con “fuertes vinculaciones territoriales”, a los cuales encasilla dentro del tipo psico-

céntrico (Plog, 1973; Plog, 1991). Su legado ha sido retomado por otros investigadores como Reisinger y Mavondo (2003), quienes demostraron que la ansiedad repercute no sólo sobre la personalidad, sino sobre las intenciones de viaje. Si se parte de la base que la cultura, la historia y las experiencias previas condicionan el lugar en el mundo de un sujeto, entonces se asume que los eventos son clasificados dependiendo de estructuras cognitivas previas. El grado de aversión o atracción respecto a un sitio donde se llevaron a cabo matanzas generalizadas, dependería de la personalidad del visitante y no de factores externos. Por lo tanto, la personalidad selecciona y encuadra ciertos sucesos como riesgosos, despertando mayores o menores grados de ansiedad. Pero en este proceso, el sujeto cumple un rol proactivo. De esta forma, es posible afirmar que los límites nacionales actúan como barreras profilácticas respecto al riesgo, pero sólo en ciertas personalidades (Reisinger y Mavondo, 2005).

Por último, pero no por eso menos importante, Lepp y Gibson consideran que el viaje turístico se encuentra circunscripto a dos tendencias: la búsqueda de novedades y la aversión al riesgo. El tipo de personalidad juega un papel importante a la hora de comprender el comportamiento del viajero. Retomando las contribuciones de Plog, los autores sugieren que existen diferentes riesgos percibidos dependiendo del lugar al cual viaje el turista. Los encuestados, en su mayoría estudiantes universitarios estadounidenses, señalaron que los destinos cultura y diametralmente diferentes a los Estados Unidos, o con menores grados de “desarrollo”, son percibidos de mayor riesgo que otros ¿Es la diferencia una causa de desconfianza?

Lepp y Gibson explican que la personalidad queda condicionada por el rol circunstancial del viajero y el descubrimiento de nuevas sensaciones. A diferencia de los otros autores que enfatizan en el peligro percibido como una limitación para la atractividad del destino, en este estudio se focaliza la necesidad de nuevas sensaciones (sensation seeking). De esta manera, los turistas que tuviesen altos grados de SS perciben menor riesgo al viajar a lugares desconocidos que aquellos que mantienen porciones menores de SS (Lepp y Gibson, 2008). S. Larsen (2007) sugiere que la personalidad debe ser estudiada en compañía de la experiencia. Los viajeros no sienten lo mismo antes, durante y después del viaje, por lo que estudiar el riesgo como un fenómeno transversal es un error epistémico. Asimismo, personas que pueden manifestar ciertos riesgos (como a la ecología o al crimen) pueden no estar emocionalmente interesados o preocupados por ellos. Larsen, entonces, divide lo que son “las preocupaciones” de los riesgos. De esta manera, se define la preocupación

como todo “pensamiento que representa ciertos intentos del sujeto por encontrar ciertas soluciones a cuestiones dadas como inciertas, pero que presuponen un resultado negativo para él mismo o su grupo” (Larsen, 2007: 10). Mientras el riesgo se encuentra enraizado estrictamente en el campo cognitivo, la preocupación moviliza otras esferas como la experiencia, la memoria y las emociones. De todos los elementos psicológicos que intervienen en la elección del destino, la experiencia es la de mayor influencia. En este sentido, uno de los hallazgos más importantes de Larsen se orienta a probar que existe una disociación entre el hogar y el viaje. Mientras los sujetos manifiestan mayor preocupación por viajar cuando están en el hogar, esas preocupaciones disminuyen cuando se inicia el desplazamiento (Larsen, 2009). Todo riesgo adquiere una adaptación, y ese proceso no es causal, sino que obedece a una nueva lógica que debe ser comprendida.

RIESGO Y URBANIDAD

Jackson et al (2011) han encontrado una relación entre el crimen y el diseño urbano de la ciudad. Los mismos recursos y estilos de urbanización que hacen del espacio un lugar atractivo, con amplias facilidades o avenidas, son los mismos que facilitan la huida de criminales y ataques a los turistas. Por ese motivo, se parte de una pregunta que no ha sido debidamente explorada por la literatura especializada: ¿es la personalidad de los turistas el factor que los predispone al peligro, o los factores ambientales que captan su atención los que coadyuvan en su vulnerabilidad? En forma, si se quiere, concisa, Jackson et al reconocen que las mismas oportunidades que brindan las grandes ciudades respecto al alejamiento y a la infraestructuras de extranjeros, sientan las bases para que los criminales operen sin ser rápidamente reconocidos. Como resultado, la oportunidad de pillar a un turista desprevenido es proporcional con el riesgo que el mismo sistema genera. El riesgo no es un elemento aislado del sistema urbano, sino que interactúa junto a otros en constante movimiento. Focalizar sólo en el riesgo, aislando sus efectos de otros componentes del sistema (modelo de laboratorio) parece, como se discutirá a continuación, un error metodológico serio.

Por otro lado, en los últimos años se ha criticado la certeza de que el turismo promueve la paz y el entendimiento entre las personas. Una gama de investigadores han cuestionado, de manera amplia, que el terrorismo y el turismo parecen retroalimentarse generando una dialéctica de no

entendimiento y confrontación. Estas posturas van desde las más radicales, que ven en el turismo una forma de continuación del terrorismo (Clayton y Korstanje, 2012; Korstanje, 2012; Korstanje y Skoll, 2011; Skoll, 2012), pasando por quienes exploran la relación entre las guerras, el avance técnico y las economías (Muñoz de Escalona y Thirkettle, 2011), hasta quienes sugieren que el descontento político creado por las asimetrías económicas propias del turismo, quede bajo ciertas condiciones, transformarse en actos agresivos frente a los turistas (Bianchi, 2007). Korstanje y Skoll (2011) explican que comparativamente existen diversas matrices culturales para entender lo que es conveniente y peligroso para la sociedad. Mientras en Argentina, los ataques terroristas a la AMIA y la embajada de Israel fueron silenciados y escondidos por el gobierno de Carlos S. Menem; en Estados Unidos, la táctica estuvo orientada a remarcar el evento como una forma de comunión para todos los estadounidenses.

En un sentido estricto, el terrorismo representa un riesgo para el turismo, pero en otro es también un efecto residual de una relación que no siempre puede distinguirse con claridad. El especialista en seguridad turística, P. Tarlow (2011), llama la atención por su necesidad de integrar tanto las posturas de diseño de riesgo (risk management) como las sociológicas, tendientes a conocer el origen psico-social del mismo. Los planes, escribe Tarlow, salvan gente al reducir el impacto de los desastres en las comunidades; por esto, son loables; sin embargo, necesitamos de un estudio científico del riesgo que nos ayude a comprender mejor su evolución y adaptación para buscar el equilibrio entre la investigación aplicada y los programas de contención de crisis. Adicionalmente, Tarlow no equivoca el camino cuando adscribe la idea de no comparar todos los riesgos como si fuesen lo mismo. En el proceso de consumo turístico existen riesgos moderados, por ejemplo cuando el turista sufre una demora, y riesgos extremos cuando el resort en que se aloja queda destruido luego de un terremoto. Las experiencias, los riesgos y las formas de percibir uno u otro evento no adquieren la misma dinámica. Una vez discutidos los puntos centrales de la teoría, se verán, en seguida, sus falencias más representativas para luego explicar por qué es necesaria una nueva forma de entender y estudiar los riesgos.

LIMITACIONES DE LA TEORÍA DE LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO

En su trabajo, *Why Risk why now*, Korstanje (2011) explora a profundidad los alcances, pero también las limitaciones de la teoría de la percepción del riesgo cuando se la extrapola a temas

de seguridad turística. Ciertamente existe una ruptura discursiva de dos modernidades en donde se asiste a “una inflación de riesgos”. Ante esta realidad insoslayable, los investigadores se ven atraídos por estudiar la percepción del riesgo, incluso, siendo el “tema del momento” les da más puntos para sus carreras. No obstante, el problema se encuentra ligado a la perspectiva metodológica sobre la cual se basan sus observaciones. Entre los problemas metodológicos y limitaciones en las cuales cae la teoría de la percepción del riesgo, se destacan:

- a) Los estudios del riesgo en turismo están influenciados por motivos que conllevan a la idea de la preservación del turismo como actividad económica (risk-managment). La intervención, a grandes rasgos, evita la acumulación de riesgos que culminan en un estado de crisis. Como resultado de lo expuesto, las observaciones son explicaciones de segundo orden que describen el fenómeno, pero no lo explican.
- b) Los modelos multi-variables son útiles para medir varios elementos en funcionamiento, pero muchas veces se hace abuso de ellos por cuestiones que no lo ameritan. El riesgo no necesariamente necesita de este tipo de modelos.
- c) Muchos estudios adolecen de una base metodológica definida y mezclan conceptos como riesgo, amenaza, seguridad y desastre.
- d) Se cree, erróneamente, que el riesgo es una categoría probabilística que debe ser estudiada por medio de complejos logaritmos matemáticos que oscurecen los resultados, pero sobre todo porque estudia al riesgo como algo acotado a un contexto, cuando éste es una construcción discursiva social conectado a una economía global que lo define.
- e) Se abusa de cuestionarios y de métodos que no involucran el contacto en el campo. Los estudios etnográficos son desacreditados como formas eficientes de estudio del riesgo.
- f) En algunos casos, se cae en fórmulas etnocéntricas que no sólo impiden una explicación del problema (como por ejemplo, los americanos temen viajar a medio Oriente porque es un lugar peligroso), sino también porque replican estereotipos preexistentes. El problema radica cuando el riesgo se ancla en un territorio. Suponer que Irak es un lugar peligroso es asumir que los oriundos de esa región son igualmente peligrosos; esto crea barreras simbólicas etnocéntricas y discriminatorias. En los últimos años, algunos autores han tratado de hacer énfasis en esta relación (Bianchi, 2007).
- g) Existe consenso en definir al riesgo desde la perspectiva del consumidor (turista), desoyendo las voces de otros actores del sistema turístico.

- h) Se cree, erróneamente, que el discurso del entrevistado tiene potencia metodológica suficiente para explicar un problema; entonces, se descartan otros métodos cualitativos en el estudio del riesgo. Sin embargo, en este estudio se concluye que el sujeto muchas veces desconoce los factores que hay en sus respuestas e incluso, esas respuestas, varían a lo largo del tiempo. Por lo tanto, un cuestionario puede, en ocasiones, no ser suficiente, lo que puede producir a resultados paradójicos y contradictorios.
- i) Recae sobre el riesgo, frecuentemente, una connotación peyorativa que ignora el hecho de que muchos destinos son atractivos para los consumidores por el riesgo mismo. El riesgo confiere exclusividad, privilegio y aumenta el estatus percibido en algunos consumidores (por ejemplo, consumo de pez globo en Asia). W. Aschauer ejerce una fuerte crítica sobre los estudios de riesgo por encontrarse arraigados a defender la mercadotecnia de los destinos, confundiendo conceptualmente lo que se denomina percepción de “riesgo” con la seguridad. La respuesta de huida o confronte, acorde a la amenaza, se explica por la estructura psicológica y no necesariamente por la percepción. Mientras la seguridad es un constructor que permite evitar ciertas zonas, el riesgo no debe ser concebido como una categoría negativa (Aschauer, 2010).

Por lo anterior, creemos estar en condiciones de establecer una nueva metodología en cuanto a la forma de tratar y comprender la seguridad turística y el riesgo. B. Malinowski, en sus trabajos etnográficos en Melanesia, se dio cuenta de que la seguridad juega un rol primordial en la organización económica–social de una sociedad. Centrado en la idea de que los medios de producción tienen una referencia orgánica que luego deviene en una manifestación cultural, Malinowski admite que el temor puede ser institucionalizado con el fin de hacer de la vida un refugio más estable (Malinowski, 1967). La lectura de cómo funcionan los tabúes, miedos sagrados, se ubica como una forma de comprensión de la sociedad misma. Los grupos humanos pueden ser estudiados por lo que prohíben, y no por lo que abiertamente aceptan. Siguiendo el mismo razonamiento, las sociedades pueden ser analizadas por lo que temen (riesgos), y no por lo que producen (bienes). Pero, ¿porqué enfatizar en los seguros?

En otros trabajos recientes, Korstanje (2012) demostró que existe una relación entre los miedos de una comunidad, entre la forma en que los medios de comunicación tratan esos hechos, y los bienes o coberturas a la disposición de los sujetos. Los seguros y las primas de seguros tienen una

doble función que dotan al self de seguridad frente a la incertidumbre. En un aspecto amplio, los seguros permiten reducir la incertidumbre y el riesgo, “domesticando” el potencial peligro que aún no se ha materializado. La cobertura del seguro no tiene validez sino antes del evento; la táctica general por la cual el riesgo se estructura en la sociedad es el debilitamiento de las convicciones morales del sujeto y de sus bordes simbólicos, que introducen un problema antes no contemplado.

En concreto, todo riesgo permite que la sociedad pueda replicar las fuerzas económicas (capital) que la sustentan. El miedo al crimen local, tan expandido en las culturas occidentales, no sólo valoriza los territorios acordes a políticas específicas de reciclaje turístico (gentrification theory), sino que también da mayor valor a los bienes debido a que aumenta la demanda de protección. En la posmodernidad, esa relación se ve alterada por el valor que confiere el sentido de la protección. Los bienes asegurables tienen un mayor valor en comparación a los no asegurables. Los seguros hablan por lo que ofrecen, y por el discurso que lleva a una persona a contratarlos cuando sale de viaje. Como bien afirma Giddens (1991), el riesgo nace con el sistema bancario y el encarecimiento de los traslados de bienes de consumo durante la alta edad media. La protección de dichos bienes estaba circunscripta a su valor en el pago del flete. Desde entonces, y hasta la incursión de la psicología, el riesgo era una categoría de análisis de negocio exclusivamente financiera que denotaba la proporción de la ganancia acorde a los peligros del accionista. Los negocios con bajo riesgo retribuían menos capital que los de alto riesgo.

En la próxima sección se examina el contenido de la folletería y planes de cobertura de 3 empresas de Assist-card, asistencia al viajero. Si bien los resultados no son estadísticamente representativos, se provee un modelo conceptual para expandir una mayor comprensión de cómo funciona el riesgo en el sistema turístico.

EL SISTEMA DE SEGUROS

Los seguros funcionan según lo siguiente. Ante un peligro, el cual está fabricado y anclado en tiempo futuro, se paga una prima que no evita el daño en sí (a diferencia de otros mecanismos), pero que el evento sucede; la compañía de seguros compensa económicamente al damnificado.

Los seguros no evitan el daño, pero mitigan sus efectos más negativos. Variando el grado de riesgo, y sus supuestas consecuencias, cambia el precio de prima. Existen diversas primas que protegen o resarcen ante determinadas cuestiones y dejan otras libradas al azar.

Cifras preliminares, presentadas por la Superintendencia de Seguros en Argentina, demuestran un interesante crecimiento sobre todo en el número de empleados desde 2005 a 2009, pasando de 22.707 a 25.637. Asimismo, para 2009 de un total de 178 establecimientos y una nómina de 25.637 empleados, 103 negocios ofrecían seguros vinculados con los “daños patrimoniales”, dando trabajo a unos 17.070 empleados. La evolución general de la demanda de seguros en la sociedad va en aumento a la inflación de riesgos que se mediatizan diariamente. En 2005 se contrataban 18.706.446 primas; en 2009, 27.610.870, lo cual representa un aumento del 32%.

Si se examinan los datos con mayor rigurosidad, el lector dará cuenta que esa evolución no es pareja. La mayor demanda de seguros de la sociedad argentina se encuentra supeditada por los bienes personales, por temor al robo u hurto. A diferencia de los Estados Unidos, donde la mayor preocupación está puesta en el terrorismo, en Argentina el robo y el crimen cumplimentan dos de los riesgos más comunes. En 2005 se vendían unas 18.706.446 primas de seguros sobre bienes o daños patrimoniales; mientras para 2009, ese número trepó a 27.610.870 primas. A la vez que los seguros sobre componentes de aeronavegación (accidentes aéreos) han ido en declive (pasando de una demanda de 120.250 primas en 2005, a 99.780 en 2009), los seguros asociados a la protección de automóviles, accidentes de tránsito y granizo aumentaron. Se estima que para 2005 las primas de vehículos iban de 5.801.986 para escalar en 2009 a 9.906.858. Lo mismo puede decirse de los seguros de robo que en 2005 totalizaban 123.950 primas para llegar a 182.874 en 2009. Siguiendo esta explicación, las que protegen a los pasajeros ante posibles accidentes pasaron de 378 en 2005, un número modesto, a 1.939 en 2009. En comparación a otros ítems, los accidentes in itinere demuestran una menor demanda, pero en porcentajes ha aumentado más del 300%. Una lectura nominal de escenario apunta a que los argentinos prefieren asegurar sus bienes contra robo u accidente en mayor medida que otros países. El granizo, un riesgo derivado del efecto invernadero, también ha duplicado la cantidad de contratación de primas con aumentos de más de 100%. En 2005 se negociaban unas 391.711 primas, mientras para 2009 ese número se duplicó a 673.900 primas. Dentro de este escenario, surgen estas preguntas: ¿a qué le temen los argentinos cuando viajan o hacen turismo?, ¿cuales son los riesgos principales

que ameritan la contratación de una assist-card?, ¿qué lectura puede hacerse de los productos que ofrecen estas compañías a los viajeros?, ¿analizar una póliza de seguros, es un instrumento cualitativo fiable de estudiar el riesgo?

ASSIST-CARD Y PROTECCIÓN

Abandonar el lugar de residencia, por motivos de esparcimiento, puede despertar ciertos temores debido al nuevo ambiente, un idioma desconocido, o un posible atentado. Si estos riesgos hipotéticos tomaran la fuerza suficiente, el sistema turístico colapsaría. Para ello, existe un mediador simbólico que son las protecciones y/o pólizas de seguros contratadas por los viajeros antes de partir. Por desgracia, hasta ahora no existe un estudio científico sobre el rol que cumplen estas empresas que la confianza necesaria en el turista para que su viaje no sea cancelado. Las compañías de asistencia o assist-cards, en este sentido, brindan al viajero la posibilidad de aislar y controlar el riesgo cuando las condiciones ambientales son desconocidas o denotan cierto peligro. Comprender lo que se ofrece en estas cartillas es una manera exploratoria, pero no por eso menos fiable de estudiar como se estructura el riesgo en la sociedad moderna.

Según nos revela Alberto (informante clave de 56 años que trabaja en la empresa desde hace 15 años), las compañías de asistencia al viajero funcionan por medio de productos que son cotizados acorde a dos variables importantes: tiempo y destino. Cada cotización no sólo es a medida, sino que difiere de la otra por estar sujeta a cambio sin previo aviso. Ello obliga a que el viajero contrate el servicio pocos días antes de su partida. Otra de nuestras informantes, Macarena de 39 años, explica que los pagos se pueden hacer en efectivo o con tarjeta, y en todos los casos se cotizan en dólares americanos. Existen programas de protección que se enmarcan dentro de la tipología de roles de los turistas, un mochilero tiene plan donde debe pagar una cuota mayor a un turista clásico (planes según subtipos trotamundos, Nacional, estudiante, Europa, Turista y master). Los precios de los planes cubren determinada cantidad de días que van desde 1 a 5, 6 a 10, 11 a 20 o meses enteros. En la medida en que la cobertura se extiende en el tiempo, mayor es la cuota. Cada plan o programa comprende una serie de protecciones frente a diversos riesgos. Según su perspectiva, el nivel del capital del oferente, en este caso del viajero, abre el abanico de las coberturas. Esta protección nunca es ilimitada, sino que amerita un tope por medio de la cual el pasajero está cubierto. Ante cualquier evento, los tópicos principales se pueden dividir en:

- a) Asistencia médica en alojamiento, hospitalización y repatriación en caso de muerte.
- b) Búsqueda, reposición y pérdida de equipaje.
- c) Enfermedad y Medicamentos.
- d) Accidentes viales o de aeronavegación.

Como ya se dijo, el seguro no previene el evento por el que sujeto asume el riesgo de viajar a un lugar "peligroso", pero mitiga sus efectos. Como admite Giddens, contratar el seguro no sólo es aceptar el riesgo, sino también operar sobre un escenario futurible que aún no ha sucedido, hecho que permite la expansión del capital. Para aplicar sobre una cobertura de asistencia, se deben contemplar cuatro variables centrales:

- 1) El estado de salud y características físicas del viajero: edad, una enfermedad previa, embarazo o alguna dificultad locomotora o mental.
- 2) La disposición del viajero, en este aspecto, se ajusta a la forma en que el turista viaja y dispone del espacio. Mochileros, profesionales y turistas clásicos pagan diversas primas acorde al riesgo que asumen en el destino.
- 3) El destino turístico. Esta variable es más que importante para comprender cómo funciona el riesgo en la sociedad moderna. La peligrosidad del espacio y la voluntad del sujeto de entrar en él, juegan un papel importante en la cotización y contratación de seguros.
- 4) La temporalidad de la cobertura. En este último punto, el tiempo de protección varía conforme a las variables anteriores, pero también a la prima y al capital que el sujeto está dispuesto a desembolsar.

Sin embargo, enunciado lo anterior, claro que existen exclusiones, personas que por sus convalecencias no pueden ser protegidas, por ejemplo los mayores de 75 años o similar. Uno de los tarifarios (N1a) recolectados decía en letra chica: "Los servicios brindados por xxx tiene limitaciones y exclusiones según el tipo de voucher. Las condiciones generales que rigen la prestación del servicio las recibirá junto al voucher contratado. ... seguro de accidentes personales en caso de muerte accidental por transporte público de pasajeros. Válidos para personas de hasta 75 años de edad."

En el párrafo anterior, se observan dos puntos importantes. El primero, la relación del viajero con su compañía de asistencia se constituye legalmente en tanto contrato escrito entre ambos. El segundo, además de las exclusiones pautadas, las condiciones se entregan una vez contratado el servicio, o por lo menos no se comercializa abiertamente en la etapa de asesoramiento. En ninguno de los casos, en los cuales estuvimos involucrados, se nos dio acceso a la póliza legal del seguro ni se nos comentó sobre las limitaciones. Más allá de las cuestiones éticas en materia comercial, es importante detenerse en el hecho que la protección del seguro tiene un límite, un borde voluntario por medio del cual el consumidor (como los bienes) se transforma en: a) asegurable, cuando es económicamente activo; y b) no asegurable, cuando su contribución al aparato productivo es inocua. En ninguno de los asuntos relevados, se ofrecen seguros en caso de atentados terroristas, lo cual amerita una discusión profunda sobre el riesgo, la economía y la coyuntura socio-cultural del país. En países como Argentina, donde a pesar de ser un lugar donde acaecieron dos atentados, el terrorismo no es un riesgo mediatizado (Korstanje & Skoll, 2011). Por el contrario, los robos, accidentes, y problemas de equipaje, riesgos que si están mediatizados en el sistema turístico argentino, son etiquetados y transformados en productos.

Folleto 1

La necesidad de crear un puente simbólico entre los programas de protección y grandes personalidades de la farándula, como Pancho Ibáñez, reconocido en Argentina como conductor de programas de interés general, cultural o de viajes, ayuda al fomento de este tipo de promociones. El conocimiento, en este sentido, se vincula a la capacidad de viajar, a la movilidad. En este caso, Ibáñez confiere a Universal Assistance la solvencia necesaria para poder ser contratada por otras personas. Estas compañías aseguradoras trabajan por medio de construcciones mediatizadas, asociadas a la tranquilidad y la idoneidad. El sentido de seguridad es un elemento capital para comprender cómo funcionan las pólizas de protección, sobre todo para hombres de negocios.

Folleto 2

El folleto número 2 ofrece una mirada diferente. Se explota la idea de protección y tranquilidad por medio del apego de una madre joven y bella con su hija en un destino paradisíaco. Este mensaje

encierra un mensaje que ha sido estudiado por Korstanje y Olsen (2011). Así, dicho mensaje infiere que los destinos alejados de la civilización ofrecen beneficios y paisajes que otros destinos no hacen; sin embargo, esto tiene un costo, la falta de asistencia necesaria en caso de imprevisto. La tranquilidad, en este contexto, puede asociarse a la distancia normativa, pero también a la confianza que solo puede dar la certidumbre. Entre la belleza y el terror, afirmaba el filósofo I. Kant, yace la idea de la sublimidad. A la vez que nos asusta por su omnipotencia, un paisaje hermoso, pero desolador, puede generar atracción. En este sentido, el riesgo aparece como un mecanismo mediador entre el terror que amenaza con paralizar a la actividad, y la certeza del aburrimiento propia de la cotidianidad.

Folleto 3

Lo cultural, o el descubrimiento del turismo cultural, también tienen un rol importante en la folletería. Por estereotipo impuesto, se asocia la juventud al “turismo aventura o étnico” mientras las personas más adentradas en años se supone prefieren un producto masivo y estandarizado. Según la definición de roles de Plog, podemos afirmar que sobre los jóvenes cae un tipo socio-céntrico, mientras que los ancianos prefieren seguir modelos alo-céntricos. Esta simplificación, no obstante, se encuentra escenificada en el folleto 3, donde se describen 4 jóvenes equipados para hacer turismo aventura o de montaña, o simplemente para viajar como mochileros. Este subtipo de turismo, mochilero, maneja altos grados de certidumbre y peligro controlado en comparación a otros segmentos. Aquí se pueden hacer dos lecturas. Una convencional y otra heterodoxa. En primera instancia, claramente la compañía intenta promocionar diversos tipos de segmentos que ameritan ser protegidos cuando se encuentran de viaje. Sociológicamente, las comunidades confían el destino de sus economías en la reservas de brazos para el trabajo que representan los niños y jóvenes. Cuando uno de estos grupos está en peligro, la sociedad pone en funcionamiento una serie de mecanismos para aislar la amenaza. Los jóvenes, por su vulnerabilidad, se corresponden con un segmento que amerita cierta protección. Pero hay una segunda lectura que subyace en esta imagen, saber que Assist-card protege incluso “a los intrépidos mochileros” es un signo de estatus y solvencia para todos los segmentos de viajeros. La confianza que se deposita sobre las compañías aseguradoras tiene que ver principalmente con el rango de cobertura que ésta puede ofrecer. Cuando alguien observa que el seguro protege, incluso a quien con sus acciones pone su vida en peligro, deposita en ese seguro mayores aspiraciones,

expectativas y, por ende, confianza en comparación con primas que aplican una seguridad limitada. Por lo tanto, la necesidad de operar con el riesgo, es implícitamente la propensión a expandir las protecciones y el capital necesario para no alterar el grado de fiabilidad que maneja el sistema experto. A mayor riesgo (inflado y mediatizado), el capital puede replicarse con mayor velocidad ¿Cómo se promocionan estos productos?

Entre los lemas que promocionan estas compañías de asistencia se observan éstas: “disfruta tu viaje sin preocupaciones”, “un producto para cada tipo de viajero”, “disfruta la tranquilidad de viajar protegido”, “descubrí la asistencia ideal para tus viajes de placer, estudio o trabajo”. Una lectura de estos eslogan, sugiere que las palabras preocupación, protección y asistencia, estén a la orden en todos los folletos, así como también imagines de personajes sonriendo, pues la sonrisa es un signo de alegría, fraternidad y amistad.

La promoción de los servicios de seguro o asistencia se hace por dos mecanismos diferentes. Por un lado la manipulación del estatus, lo cual confiere ejemplaridad al contratante; por otro, por medio del temor y el sentido de emergencia. El primer refuerzo es positivo, el segundo negativo. Respecto a los mensajes centrados en el estatus tenemos: “Beneficios superiores y reales para viajeros exigentes. En un mundo global, una asistencia integral distintiva, y de nivel preferencial, está a un paso más respecto a servicios y límites”. El plan “privilegio” enfatiza en “la llave de acceso a inigualables servicios, que responden perfectamente a las exigencias y a la calidad que plantea un nivel y un estilo de vida”.

Los lemas que hacen referencia al miedo, se vinculan principalmente con la necesidad, por ejemplo: “En momentos difíciles, soluciones inmediatas”. “La solución más cercana cuando usted se encuentra lejos”. “Si se enferma llámenos”. “Si sus documentos de viaje son extraviados o robados, ¡llámenos! “Si su equipaje no llega con su vuelo, ¡llámenos!” A diferencia del estatus que denota exclusividad, el temor abarca una gama de consumidores más extenso. Pueden incluso ser tácticas combinadas, pero lo cierto es que la exclusividad trabaja sobre “la distinción”, mientras que el temor opera sobre la necesidad de proteger frente a un evento incierto. El primero se hace efectivo en la mente del consumidor (dinero); el segundo, en lo que se adolece (riesgo).

CONCLUSIONES

Se desprende, del análisis de la folletería y oferta de tres compañías de asistencia al viajero, tres conclusiones fundamentales:

1. La percepción de riesgo es un aspecto que toma diversos matices acorde a la matriz cultural de cada país. Según las estadísticas presentadas, la mayor cantidad de primas en Argentina no se encuentra asociada a la protección frente a ataques terroristas, como en Estados Unidos, sino a factores que hacen al crimen local (como robo o hurto de automotores).
2. La demanda seguros contra granizo, en propiedades como los autos, han ido en aumento. Ello sugiere que el riesgo sea neutralizado por el seguro y que, éste, tenga un rol conservador dentro del sistema económico, evitando el cambio social. Si el seguro hace la vida más estable, cualquier cambio de actitud frente a un peligro es reducido.
3. Los programas de cobertura están sujetos a cambio constante, y son hechos a medida y a base de cuatro importantes variables: a) estado del viajero, b) disposición del viajero, c) destino, y d) temporalidad de la cobertura. En ocasiones, existen exclusiones de personas mayores de 75 años y con problemas de movilidad, aun cuando se les permite el acceso a planes espaciales con un precio mayor del estandarizado.

En este sentido, se observa una relación entre el rol del viajero en la sociedad, y su posibilidad de acceder a diversas protecciones. Las personas económicamente activas tienen mayores posibilidades que las pasivas; por ejemplo, los jubilados. Asimismo, los seguros se promocionan por medio de la manipulación de dos elementos: la exclusividad/status, y el temor/riesgo. Esta diferencia no ha sido captada hasta el momento por los estudios exclusivamente cuantitativos. En razón de esto, consideramos que, si bien se necesita mayor investigación sobre esta línea de desarrollo, existe un campo fértil que debe seguir siendo explorado. Esta clase de trabajos exploratorios superan las limitaciones de la bibliografía existente por dos motivos. El primero, porque profundiza, en una lectura hermenéutica, el asunto sobre qué productos ofrecen las aseguradoras, para comprender la forma en que el riesgo se estructura con el agente. El segundo, por los estudios superfluos y etnocéntricos de la teoría de la percepción del riesgo aplicada al turismo, ya que provee un nuevo modelo epistémico de concebir al riesgo, más orientado a una categoría discursiva que a una cuestión estadístico–probabilística. Los resultados obtenidos

aun cuando son estimulantes, deben ser contemplados dentro del marco de análisis propuesto, sin trascender inferencias de otro tipo. Las estadísticas presentadas acerca de las demandas de primas de seguros, complementan también los análisis de contenido. En materia de riesgo, la discusión cuantitativo vs. cualitativo debería dar lugar a una nueva forma integrada, es decir donde los estudios cuantitativos acepten otro tipo de metodologías acorde a sus limitaciones. Por ejemplo, si las estadísticas muestran que las encuestadas mujeres perciben mayores riesgos que los hombres, significa que hay una correlación explicativa entre género y riesgo (problema más recurrente en los estudios sociológicos actuales), debido a que esa relación no explica la causa, sino que sólo describe la evolución de un fenómeno. En estos términos, las mujeres perciben los riesgos en la misma intensidad que los hombres, aun cuando éstos últimos puedan negar la situación por un estereotipo de rol creado, donde la masculinidad no se asocia al miedo o riesgo. Los informes cualitativos corrigen esta clase de errores y aportan una visión holística al problema.

Finalmente, se menciona que es necesario discutir el rol de las compañías aseguradoras, así como de los expertos en los próximos años para mitigar los riesgos sobre la población. Filósofos como P. Virilio han cuestionado el rol de los expertos, de los geógrafos y de los climatólogos, como subsidiarios de las compañías de seguros. En este sentido, la tecnología vigente se pone a disposición de los intereses comerciales de las grandes aseguradoras, en lugar de comprender y corregir las fallas que producen esos riesgos. Esta complicidad sugiere que los mejores científicos se encuentren al servicio del capital, y no de la sociedad. Como resultado, los intelectuales han perdido su capacidad crítica y se han transformado en simples técnicos (Virilio, 2010). En este sentido, consideramos que la labor educativa, por lo tanto universitaria, es importante para conferirle al turismólogo, al estudiante y al profesional herramientas científicas, válidas y críticas respecto a la situación de la sociedad moderna.

REFERENCIAS

- Abdel–Azim, T. S. (2010). "The Relationship between the perception of Risk and the Decision Making process of Travel of French Tourists. The case of Egypt". In *Tourismos: an international Multidisciplinary Journal of tourism*. Vol. 5, núm. 2, pp. 29-47.
- Anderson, W. Juaneda, C. y Sastre, F. (2009). "Influences of pro-all-inclusive Travel Decisions". In *Tourism Review*. Vol. 64, núm. 2, pp. 4-18.
- Aschauer, W. (2010). "Perception of tourists at risky destinations. A model of psychological influence factors". In *Tourism Review*. Vol. 65, núm. 2, pp. 4-20.
- Beck, U. (2006). *La Sociedad del Riesgo: hacia una nueva modernidad*. Buenos Aires, Barcelona: Paidós.
- Beck, U. (2011). "Convivir con el Riesgo Global". En D. Innerarity y Solana, J (Editores). *La Humanidad Amenazada: gobernar los riesgos globales*. Madrid: Paidós, pp. 21-32.
- Becker, P. (2011). "Whose Risks? Gender and the Ranking of Hazards". In *Disaster Prevention and Management*. Vol. 20, núm. 4, pp. 423-433.
- Bianchi, R. (2007). "Tourism and The Globalization of Fear: analyzing the politics of risk and (in) security in global travel". In *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 7, núm. 1, pp. 64-74.
- Castaño, J. M. (2005). *Psicología Social de los Viajes y el Turismo*. Madrid: Thomson Ed.
- Castel, R. (2006). *La Inseguridad social: ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: El Manantial.
- Clayton, A. y Korstanje, M. (2012). "Tourism and Terrorism: conflicts and commonalities". In *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. Vol. 4, núm. 1, pp. 8-25
- Dolnicar, S. (2005a). "Fear Segment in tourism". En *CD Proceedings of the 14 International Research Conference of the Council for Australian University and Hospitality Education.*, 1–5 Febrero de 2005, Australia: CAUTHE.
- Dolnicar, S. (2005b). "Understanding barriers to leisure travel, tourists fears as marketing basis". In *Journal of Vacation Marketing*. Vol. 11, núm. 3, pp. 197-208.
- Duclos, D. (1987). "Le Risque: une construction sociale?" In J. Fabiani, y J Thyès. *La Societéé Vulnerable*. Paris: Ecole Normale Superieure, pp. 91-92.
- Egner, H. (2012). "Enforced Cosmopolitanization and the Staging of Risks". In *Revisiting Risk Society: a conversation with Ulrich Beck*. Munich Germany: Rachel Carson Center Perspectives, pp. 19-21.

- Ertuna, C. Ertuna, Z. I. (2009). "The Sensitivity of German and British tourists to new shocks". In *Tourism Review*. Vol. 64, núm. 3, pp.19-27.
- Fabiani, J. L. y Thyges, J. (1987). *La Societeé Vulnerable*. Paris: Ecole Normale Superieure.
- Fuchs, G. y Reichel, A. (2004). "Cultural Differences in tourist destination risk perception: an exploratory study". In *Tourism*. Vol. 52, núm. 1, pp. 21-37.
- Fuchs, G. y Reichel, A. (2010). "Health Tourists Visiting a Highly Volatile Destination". In *Anatolia, an international Journal of Tourism and Hospitality Research*. Vol. 21, núm. 2, pp. 205-226.
- Floyd, M. y L. Pennington-Gray (2004). "Profiling Risk: perception of tourist". In *Annals of Tourism Research*, 31, núm. 4, pp. 1051-1054.
- Floyd, M. Gibson, H. Pennington-Gray, L y B. Thapa (2003). "The Effects of Risk Perception on Intention to Travel in the Aftermath of September 11, 2001". In
- Hall, M. Timothy, D. y Duval (Eds.). *Safety and Security in Tourism: relationships, Management and Marketing*, T. New York: Haworth Hospitality Press.
- García-Acosta, V. (2005). "El Riesgo como construcción social y la construcción social de los riesgos". En *Desacatos. Revista de Antropología Social*. Vol 19, núm. 1, pp. 11-24.
- Ghilhou, X. y Lagadec, P. (2002). *El Fin del Riesgo Cero*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. California: Stanford University Press.
- Giddens, A. (1999). *Consecuencias de la Modernidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Giddens, A. (2000). *Un Mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Taurus.
- Guber, R. (2005). *El Salvaje Metropolitano: reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Paidós.
- Hamilton, C. (2006). *El Fetiche del Crecimiento*. Navarra. Barcelona: Laetoli.
- Henderson, J. C. (2008). "Managing Crises: UK Civil Aviation, BAA airports and the August 2006 terrorist Threat". In *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 8, núm. 2, pp. 125-136.
- Jackson, M. et al. (2011). "City Design and its relationship with tourism crimes: a behavior analysis of the urban environment". In M. Korstanje (ed.) *International Journal of Tourism Anthropology. Special Issue. Narratives of Risk, Security, and Disaster issues in Tourism and Hospitality*. Vol. 1, núm. 3-4, pp. 195-207.
- Korstanje, M. (2009). "Re-visiting the risk perception theory in the contexts of travels". In *ERTR: e-review of Tourism Research*. Vol. 7, núm. 4, pp. 68-81.

- Korstanje, M. (2011). "Why Risk why now: conceptual problems around the risk perception in tourism industry". En *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. Vol. 5, núm. 1, pp. 4-22.
- Korstanje, M. (2012). "El Riesgo y el Sistema Turístico: una nueva aproximación". En *Turismo y Sociedad, Anuario*. Vol. 13. Material en vias de publicación.
- Korstanje, M. y George, B. (2012a). "Sustainable Tourism and Global Warming: panacea, excuse, or just an accidental connection?" In *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. Vol. 4, núm. 4, pp. 383-394.
- Korstanje, M. y George, B. (2012b). "Sustainable Tourism and Global Warming: chronicles of Apocalypse?" In *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. Vol. 4, núm. 4, pp. 332-355.
- Korstanje, M y Olsen, D. (2011). "The Discourse of Risk in horror movies post 9/11: hospitality and hostility in perspective". In M. Korstanje (ed.) *International Journal of Tourism Anthropology. Special Issue. Narratives of Risk, Security, and Disaster issues in Tourism and Hospitality*. Vol. 1, núm. 3-4, pp. 304-318.
- Korstanje, M. y Skoll, G. (2012). "New York-Buenos Aires: Diverse solution for the same problem, terrorism and citizenry". En *Rosa Dos Ventos*. Vol. 4, núm. 1, pp. 40-58.
- Larsen, S. (2007). "Aspects of a Psychology of the Tourist Experience". In *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. Vol. 7, núm. 1, pp 7-18.
- Larsen, S. (2009). "What Tourists worry about: construction of a scale measuring tourist worries". En *Tourism Management*. Vol. 30, pp. 260-265.
- Larsen, S. et al (2011). "Are East Asian tourists more apprehensive about food risks?" In M. Korstanje (ed.) *International Journal of tourism Anthropology. Special Issue, Narratives of Risk, Security and Disaster issues in Tourism and Hospitality..* Vol. 1, núm. 3-4, pp. 226-238.
- Lepp, A. y Gibson, H. (2008). "Sensation Seeking and Tourism: tourist role, perception of risk and Destination Choice". In *Tourism Management*. Vol. 29, pp. 740-750.
- Luhmann, N. (2006). *Sociología del Riesgo*. México: Universidad Iberoamericana.
- Malinowski, M. (1967). *Una Teoría de la cultura*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- McCartney, G. (2008). "Does one culture all think the same? An investigation of destination image perceptions from several origins". In *Tourism Review*. Vol. 63, núm. 4, pp. 13-26.
- Muñoz de Escalona, F. y Thirkettle, A. (2011). "General Theory of Tourism – the case of war and terrorism". In *International Journal of Tourism Anthropology. Special Issue. Narratives of Risk, Security, and Disaster issues in Tourism and Hospitality*, Edited by M. Korstanje. Vol. 1, núm. 3-4, pp. 208-227.

- Oliver-Smith, A. (2002). "Theorizing disasters, nature, power and Culture?" In Hoffman, S. y Oliver-Smith, A. *Catastrophe & Culture: the anthropology of disasters*. Oxford, School of American Research James Currey, pp. 23-47.
- Paraskevas, A. y Arendell, B. (2007). "A strategic Framework for terrorism prevention and mitigation in tourism destination". In *Tourism Management*. Vol. 28, pp. 1560-1573.
- Pennington-Gray, L. et al. (2011). "Examining the Influence of past travel experience, General Web, searching behaviour and risk perception on Future travel intentions". In *International Journal of safety and Security in Tourism*. Vol. 1, núm. 1, pp. 64-92.
- Quintal, V. A. Lee, J. A y Soutar, G. (2010a). "Risk, uncertainty and the theory of planner behavior: a tourism example". In *Tourism Management*. Vol. 31, pp. 797-805.
- Qi, X. C. Gibson, H y Zhang, J. (2009). "Perception of risk and Travel Destinations. The case of China and the Beijing Olympic Games". In *Journal of Sports & Tourism*. Vol. 14, núm. 1, pp. 43-67.
- Roehl, W. and Fesenmaier, D. (1992). "Risk Perceptions and Pleasure Travel: an exploratory analysis". In *Journal of Travel Research*, Vol. 30, pp.17-26.
- Park, K. y Reisinger, Y. (2010). "Differences in the Perceived Influence of Natural Disasters and Travel Risk on International Travels". In *Tourism Geographies*. Vol. 12, núm. 1, pp.1-24.
- Plog, S. (1973). "Why destination areas rise and fall in popularity." In *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Vol. 13, núm. 3, pp.13-16.
- Plog, S. (1991). *Leisure Travel ;making it a growth market again!* Nueva York: Wiley and Sons.
- Reisinger, Y. y F. Mavondo. (2005). "Travel Anxiety and Intention to Travel internationally: implication of Travel Risk perception". *Journal of Travel Research*, 43: 212-245.
- Sackett, H. y Botterill, D. (2006). "Perception of International Travel Risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack". In *E-review of tourism Research*. Vol. 4, núm. 2, pp. 44-49.
- Skoll, G. (2011). "Travel Insecurity in North America: the Mexico-US border". In *International Journal of safety and Security in Tourism*. Vol 1, núm. 1, pp. 44-63.
- Steiner, C. (2007). "Political instability, Transnational Tourist Companies and Destination Recovery in the Middle East after 9/11". In *Tourism and Hospitality Planning & Development*. Vol. 4, núm. 3, pp. 169-190.

- Steiner, C. (2009). "Political risk, violent political unrest and Foreign Direct investment in the Tourism Industry". In Geographisches Institut. Papers of C. Steiner. Disponible en http://www.staff.uni-mainz.de/steiner/Publikationen/Steiner_VPU-Tourism-FDI_1009_WP.pdf. Extraído el 02 de Diciembre de 2010.
- Tarlow, P. (2011). "Tourism Disaster Management in age of Terrorism". In International Journal of tourism Anthropology. Special Issue, Narratives of Risk, Security and Disaster issues in Tourism and Hospitality. Editor M. Korstanje. Vol. 1, nú. 3-4, pp. 254-272.
- Tierney, K. (1994). "Sociology's Unique Contributions to the Study of Risk". In Disaster Research Center, Preliminary Paper.
- Toubes-Muñoz, D. y Fraiz-Brea, A. (2011). "Herramientas de Coordinación para la gestión de Crisis en el turismo". In International Journal of safety and Security in Tourism. Vol 1, núm. 1, pp. 2-15.
- Virilio, P. (2010). The University of Disaster. Oxford: Polity Press.
- Weinstock, D. (2011). "Riesgo, Incertidumbre y Catástrofe". En Innerarity, D. y Solana J (editores). La Humanidad Amenazada: gobernar los riesgos globales. Madrid: Paidós, pp. 69-86.
- Wong, J. Y. y Yeh, C. (2009). "Tourist Hesitation in Destination decision Making". In Annals of Tourism Research. Vol. 36, núm. 1, pp. 6-23.
- Woods, J. et al. (2008). "Terrorism Risk Perception and Proximity to Primary Terrorist Targets: how close is too close?" In Research in Human Ecology. Vol. 15, núm. 1, pp. 63-70.
- Yuan, M. (2005). "After September 11: determining its Impacts on Rural Canadians travel to U.S". In E-review of tourism Research. Vol. 3, núm. 5, pp. 103-108.



FICHA BIBLIOGRÁFICA:

Korstanje, M. E. Estar protegido: el rol de las compañías de asistencia al viajero en el sistema turístico.
El Periplo Sustentable. México:
Universidad Autónoma del Estado de México,
julio/diciembre 2013, núm. 25
<http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo25/articulo_03.pdf>.
[ISSN: 1870-9036].