

# HERRAMIENTAS DE COORDINACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CRISIS EN EL TURISMO

**Diego Rodríguez-Toubes Muñiz**

Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo. Universidad de Vigo. [drtoubes@uvigo.es](mailto:drtoubes@uvigo.es)

**José Antonio Fraiz Brea**

Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo. Universidad de Vigo.  
[jafraiz@uvigo.es](mailto:jafraiz@uvigo.es)

## **Abstract**

Se realiza un estudio dirigido a conocer los aspectos de coordinación y colaboración entre los agentes del sector turístico en un destino cuya imagen ha sido afectada por el impacto de un evento negativo. Mediante una encuesta realizada a responsables de hoteles se analiza la disposición a cooperar y la participación en la gestión de la crisis y en la recuperación del destino mostrando la idoneidad de la gestión colaborativa como medio para afrontar la crisis. Asimismo se identifican las herramientas para la coordinación mejor valoradas.

**Palabras clave:** coordinación, herramientas, gestión de crisis, turismo, *stakeholder*

## **1. INTRODUCCIÓN**

El turismo es uno de los sectores más adecuados por los que comenzar los esfuerzos de recuperación de un territorio tras una crisis. Una gestión eficaz puede hacer del sector turístico un catalizador de la recuperación general económica y social (WEF, 2005). Su resistencia a soportar las crisis, su más rápida recuperación y su conexión estrecha con otros sectores hace que sea más eficaz para el gobierno concentrar desde el comienzo gran parte de las inversiones en este sector antes que dispersarlas en un amplio abanico de sectores. El retorno de la inversión es más rápido y los beneficios del turismo se reparten a través de la economía desarrollando una función tractora de diferentes sectores, por ello “existen poderosas razones por las cuales el turismo se debería emplear como agente para la recuperación después de una crisis” (De Sausmarez, 2007/295). Al mismo tiempo, por tratarse de un sector heterogéneo y diverso es difícil establecer qué forma de gestión de crisis debería acogerse (De Sausmarez, 2004).

Como medio para afrontar las distintas fases en las que suele desplegarse las crisis que afectan a destinos y negocios turísticos tiene cada vez más importancia la cooperación entre los distintos *stakeholders* del sector turístico y de viajes y el impulso de las administraciones públicas en la gestión de crisis (Faulkner, 2001). Estas crisis alcanzan un destino por el impacto de un suceso negativo que ha afectado a su imagen y consecuentemente ha elevado la percepción de riesgo de viajar a ese destino específico. El suceso negativo puede tener diversos orígenes, los más habitualmente estudiados y tratados son los ocasionados por el entorno físico (desastre natural, mareas negras), por el entorno humano y social (terrorismo, epidemias, conflictividad política y delincuencia) y por fallos en la gestión interna (corrupción, insalubridad) (Stafford *et al*, 2002). Los *stakeholders* necesitan trabajar en cooperación con el gobierno, otras agencias, residentes, negocios de sectores complementarios y la comunidad en general para prevenir al destino turístico de posibles consecuencias negativas. La formación frecuente para educar al personal de turismo, residentes y visitantes es fundamental en la etapa previa a la crisis en la que se realiza la planificación (Aktas y Gunlu, 2005).

La Organización Mundial del Turismo plantea cuáles son las áreas de cooperación entre el sector público y privado con mayor capacidad de fortalecer la competitividad del turismo. En la Tabla 1 se presenta un resumen de los resultados del estudio realizado entre entidades relacionadas con el turismo de noventa países (organizaciones nacionales del turismo, agencias del gobierno, instituciones académicas, hoteles y tour operadores). Se percibe una mayor eficacia de la cooperación en áreas tales como la mejora de la imagen del destino, la protección de los recursos, los visitantes y el patrimonio cultural y medioambiental, y el desarrollo de programas en educación y formación relacionado con el turismo.

**Tabla 1. Áreas de cooperación más eficaces entre el sector público y privado**

Área de cooperación	Eficaz o muy eficaz
Mejorar de la imagen del destino	87%
Preservar los recursos y el patrimonio cultural	85%
Mejorar la educación y formación	79%
Mejorar la protección y seguridad	78%
Proteger el medio ambiente	77%

**Fuente: elaboración propia a partir de WTO (2000)**

En este trabajo se realiza un estudio dirigido a conocer los aspectos de coordinación y colaboración entre los agentes del sector turístico en un destino cuya imagen ha sido afectada por el impacto de un

suceso negativo. Una vez identificados los hoteles como los *stakeholders* más representativos del sector turístico se analiza su disposición a cooperar y su auténtica implicación en el proceso de planificación y gestión de la crisis y en la recuperación del destino turístico. Al mismo tiempo se identifican las herramientas para la coordinación mejor valoradas por los hoteleros, estas herramientas de algún modo establecen la orientación proactiva que ha de tomar la colaboración.

## **2. EL PROCESO COLABORATIVO EN LA GESTIÓN DE LA CRISIS**

En la investigación académica de la gestión de crisis en el turismo existe un acuerdo casi unánime en considerar la coordinación y cooperación entre los diversos agentes públicos y privados como un elemento clave en la preparación de la crisis en el turismo y, al mismo tiempo, absolutamente fundamental para conseguir rapidez y eficacia en la recuperación. Pforr (2006/2) asegura que “la coordinación y colaboración entre los principales *stakeholders* se revela como crucial para una efectiva gestión de una situación de crisis”. Para Henderson (2007/170) “la prevención de crisis y en consecuencia las tareas de restauración, necesitan un esfuerzo de equipo entre el sector público y privado”. También De Sausmarez (2004) señala el potencial que posee la cooperación del sector público y el privado sobre la formulación de las estrategias de gestión al abordar cualquier tipo de crisis. Siguiendo en esta línea, Faulkner (2001) señala tres requisitos que debe tener un plan eficaz de gestión de desastres en el turismo: coordinado, debatido y comprometido:

- El plan debe ser coordinado, con un enfoque de equipo. El desarrollo e implementación de los planes de gestión de catástrofes en el turismo requiere una coordinación eficaz debido a que son muchas las organizaciones públicas y privadas que están directa o indirectamente implicadas en la prestación de servicios a los turistas. La designación de un equipo de gestión de crisis asegura la utilización de un tratamiento coordinado, y además facilita que los planes de las distintas agencias que ofrecen servicios en caso de emergencia se complementen unos con otros.
- El plan se debe diseñar por medio del diálogo o debate. Se debe alcanzar la máxima cohesión dentro del sector turístico, y entre éste y el resto de la sociedad. El plan debe estar contrastado y tener en cuenta planes de otras áreas estratégicas -como la urbanística o la de promoción general del destino- de tal manera que se abra un proceso de consulta que integre la valoración de otras áreas y elementos diferentes. Esta tarea de diálogo y debate es un requisito también muy útil de cara al proceso de coordinación ya que contribuye a que surja la sintonía necesaria entre los distintos agentes que será crucial en los momentos de urgencia del impacto.
- El plan debe estar avalado por el compromiso de las partes. Debe incluir protocolos para articular estrategias de comunicación y programas de formación dirigidos a asegurar que todas las partes, grupos y personas, son informadas y son conscientes de lo que se espera de ellas.

La realización del plan de crisis por la organización o el destino turístico y su implementación en los momentos favorables mediante formación, entrenamiento y simulacros es, sin duda, una gran ayuda para el momento en que la crisis se presenta realmente. La confección de un plan de crisis es particularmente necesario en organizaciones sin experiencia, a pesar de que el plan no se lleve a cabo finalmente o, poniéndolo en marcha, se compruebe que su aplicación en la situación de crisis no ha sido del todo procedente. En este caso la Organización Mundial de Turismo afirma que una tercera parte del total de planes turísticos nunca se llegan a poner en marcha y más de 40% de los planes diseñados es imposible implementarlos, sin embargo el análisis previo y la concepción del plan de crisis ha contribuido a ser más prudentes y a tomar acciones más seguras (WTO, 1980).

Los tres requisitos citados anteriormente para una planificación eficaz contribuyen a solucionar un buen número de problemas que surgen en el momento del desastre, uno de ellos es la rivalidad que se puede crear entre las diferentes organizaciones que actúan durante la emergencia. De alguna manera, este comportamiento se debe a que las agencias de servicios de emergencia necesitan justificar su existencia con el fin de seguir obteniendo la cuota de financiación que le corresponde (Faulkner, 2001). Además de este problema, la reaparición de antiguas disputas de jurisdicción que en tiempo de normalidad quedan sin resolver, pero que surgen cuando hay la necesidad de tomar decisiones, impiden una eficaz coordinación y son barreras a una adecuada coordinación que puede mermar mucho la eficacia de las diferentes acciones.

Aunque la cooperación es fundamental en el proceso de preparación, respuesta y recuperación de la crisis, y conduce a eficaces acuerdos asociativos formales e informales, se encuentran en el sector turístico dificultades para alcanzar y hacer efectiva la coordinación y cooperación entre los distintos agentes (Henderson, 2007). El turismo se trata de un sector altamente diversificado por ello la tarea de planificación de los destinos turísticos es complicada debido a la interdependencia de los múltiples *stakeholders* y el fragmentado control sobre los recursos del destino. Las organizaciones y municipios no familiarizados con la cooperación presentan cierto rechazo a unirse con otras entidades en este proceso colaborativo ya que perciben el riesgo a perder el control sobre los aspectos de planificación, desarrollo y gestión del destino turístico. Esto se debe a que con frecuencia las diversas entidades y organizaciones están implicadas en la competencia por la obtención de fondos limitados y por atraer inversiones privadas. Debido a estas limitaciones Jamal y Getz (1995) son más partidarios de utilizar el término colaboración antes que el término cooperación ya que éste último -trabajar juntos por algún fin- incorpora connotaciones de mayor implicación entre las partes.

El proceso colaborativo que se debe ir desplegando entre los diferentes *stakeholders* recorre tres fases principales: la primera consiste en la definición del problema, identificar los *stakeholders* clave y los asuntos a tratar, la segunda fase se centra en establecer la orientación de la colaboración, identificando y compartiendo futuras interpretaciones colaborativas, y la tercera es la fase de implementación en la que se institucionaliza la acepción compartida que ha surgido en las fases precedentes. En cada una de las fases se dan condiciones que pueden facilitar la colaboración y son los presentados en la Tabla 2.

**Tabla 2. Proceso colaborativo para una planificación del turismo**

Fases y Proposiciones	Condiciones que lo facilitan
<b>Fase I</b> <b>Establecimiento del problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento de la interdependencia</li> <li>▪ Identificación de un número requerido de <i>stakeholders</i></li> <li>▪ Percepción de legitimidad entre los <i>stakeholders</i></li> <li>▪ Convocante legitimado y cualificado</li> <li>▪ Actitudes positivas respecto a los resultados</li> <li>▪ Autorización (externa o interna)</li> <li>▪ Adecuados recursos para convocar y posibilitar el procesos de colaboración</li> </ul>
<b>Fase II</b> <b>Establecimiento de la orientación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coincidencia de valores</li> <li>▪ Dispersión del poder entre <i>stakeholders</i></li> </ul>
<b>Fase III</b> <b>Implementación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alto grado de interdependencia continua</li> <li>▪ Autorizaciones externas</li> <li>▪ Redistribución del poder</li> <li>▪ Influencia en el entorno</li> </ul>

**Fuente: elaboración propia a partir de Jamal y Getz (1995)**

El centro del debate está en la colaboración entre múltiples *stakeholders* (*multi-stakeholder collaboration*) y específicamente cómo los sectores representados en el turismo pueden colaborar para ayudar en las actividades de reducción de riesgos cuando un solo actor no tiene los incentivos o capacidades para afrontarlas independientemente (WEF, 2006). Los problemas en la implementación de la *multi-stakeholder collaboration* en el contexto de un destino (nivel macro) son muy superiores a los que pueden darse en una simple organización o empresa (nivel micro). Como afirma De Sausmarez (2004/165) una de las mayores diferencias entre la gestión de crisis a nivel macro y micro es que al nivel de empresa hay un escenario bien definido dentro del cual la toma de decisiones se puede optimizar. En contraste, el sector turístico de un país se compone de un conjunto de entidades inconexas, cada una con diferentes necesidades y prioridades y, por lo tanto, ofrece más dificultades el avance hacia una estructura institucional adecuada para facilitar la gestión de crisis.

Los organismos públicos deben decidir los medios que van a emplear para incorporar a todas las partes implicadas en el proceso de manera que se logre alcanzar los objetivos propuestos. Para ello deberán involucrar todos los agentes de manera equitativa, tanto en la participación como en la consideración de las distintas opiniones, dando voz a todas las partes y procurando la eficiencia en términos de recursos (tiempo y personas) requeridos para desarrollar un proceso de participación abierto y eficaz (Bigné *et al.*, 2000). El proceso de planificación colaborativa se puede apoyar con otras estrategias que hayan tenido éxito como pueden ser la comunicación periódica y los acuerdos de cooperación. De la misma manera habrá que evitar otras estrategias que no favorecen este proceso, por ejemplo, cuando en la toma de decisiones se tiende a satisfacer las necesidades de uno o unos pocos en detrimento de todos los demás. Muchas de estas condiciones señalan, directa o indirectamente, la conveniencia de la actuación un actor central en la coordinación de los múltiples *stakeholders*, esta función es señalada por algunos autores para las organizaciones de gestión del turismo en el destino (DMO, *Destination Management Organizations*) (Sheehan y Ritchie, 2005).

Teniendo en cuenta la capacidad de cooperar y/o amenazar de cada uno de los *stakeholders*, según Sheehan y Ritchie (2005) el DMO puede seguir las siguientes cuatro opciones en su estrategia de gestión y relación:

- Colaborativa: que incluye un amplio rango de estrategias posibles, desde la cooperación -o las *joint ventures* y alianzas- a las fusiones.
- Participativa: esta estrategia solicita la opinión de los participantes en la toma de decisiones y demanda ingresos para las diversas propuestas de planificación.
- Defensiva: protege de acciones negativas.
- Control-seguimiento: realiza un seguimiento de la capacidad del *stakeholder* para amenazar o colaborar con los cambios.

Las estrategias colaborativa y participativa son las estrategias de gestión con más éxito en las relaciones con los distintos *stakeholder* para los gerentes de los DMO. “En la implementación de las estrategias de gestión con los *stakeholders* la mayoría de los DMO optaría por una estrategia colaborativa (el 50% de las veces) y participativa (41% de las veces), en contra de una estrategia de control y defensiva” (Sheehan y Ritchie, 2005/723). Este desarrollo colaborativo con las partes interesadas y afectadas es la vía más eficaz para el proceso de planificación del turismo y el desarrollo turístico, de acuerdo con esto los responsables de la planificación deben procurar incluir en el proceso

en primer lugar aquellos *stakeholders* que estén de acuerdo con la orientación de los planes estratégicos.

Aún en el caso de no haber establecido estrategias colaborativas con anterioridad al inicio de la crisis es conveniente realizar un esfuerzo de creación de alianzas y colaboración durante la crisis. En este sentido se manifiesta el estudio realizado por Williams y Ferguson (2005) tras la crisis de la fiebre aftosa en las zonas más afectadas por esta epidemia en el Reino Unido. Las estrategias empleadas por el gobierno para la recuperación del sector del ocio y turismo en estas zonas rurales se concentraron en tres aspectos: política de marketing para animar a los visitantes a volver al área, una revisión de las estrategias de erradicación de la crisis que reflejasen la nueva base de importancia atribuida al sector turístico y de ocio, y la creación de una asociación formal, además de las alianzas realizadas *ad hoc* que se desarrollaron durante la crisis. “En tiempo de crisis (...) la asociación ideal debería ser la colaborativa. Esto crea una alianza estratégica, con un objetivo o una visión, que genera una cultura comprometida con la resolución de problemas” (Williams y Ferguson, 2005/362). Una estrategia alternativa en tiempo de crisis, si la formalización inmediata de una asociación no es posible, es dar voz y protagonismo a las personas y organizaciones del turismo en la zona, Williams y Ferguson (2005) denominan a esta estrategia *community empowerment*. Esta estrategia tiene como objetivo incrementar la efectividad de la toma de decisiones del sector público ya que en los primeros momentos de una crisis la sociedad o comunidad afectada puede que no esté interesada en constituir alianzas y asociaciones, sin embargo, las consultas, conversaciones, y reuniones son medios apropiados para iniciar la colaboración y constituyen una aproximación a la comunicación multilateral entre los *stakeholders* y, además, su implementación por parte de las autoridades no supone una gran dificultad.

### **3. PLANTEAMIENTO Y RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN**

El objetivo de este trabajo se centra en valorar los aspectos de participación, implicación y cooperación de los *stakeholders* del turismo en las diferentes fases que recorre una crisis en un destino turístico afectado por un evento negativo. De esta manera se pretende valorar:

- antes de la crisis, la disposición de los *stakeholders* a cooperar con las administraciones públicas en la preparación y planificación de posibles crisis.
- durante la crisis, el nivel de comunicación y cooperación entre los diversos negocios turísticos y la coordinación entre el sector público y privado.
- después de la crisis, la participación de los *stakeholders* en el plan de recuperación del destino.

Al mismo tiempo es de interés ponderar la eficacia de las distintas herramientas de cooperación según la percepción de los *stakeholders*. Para Faulkner (2001) las herramientas empleadas para la toma de decisiones en la gestión de crisis deben facilitar la implicación de los diferentes *stakeholders*, deben ser colaborativas, de manera que tengan capacidad de promover la cooperación inter-organizacional y la prontitud y eficacia de la respuesta. En la Tabla 3 se incluyen diversas herramientas extraídas de la revisión bibliográfica de la literatura sobre el tema. Se trata de seis medidas de coordinación puestas en práctica en destinos afectados por alguna crisis, aportando para cada medida su fuente bibliográfica.

**Tabla 3. Herramientas y medida de la coordinación**

Medida	Fuente
Realizar contactos informales previos a su aparición	Drabek (1995), Wilks y Moore (2003)
Elaboración conjunta de un plan de crisis	Sönmez <i>et al.</i> (1999), Johnson <i>et al.</i> (2008)
Formación sobre cómo gestionar una crisis	Aktas y Gunlu (2005), WEF (2005), Barton (1994), Faulkner (2001), Hosie (2006)
Realizar simulacros conjuntos	Wilks y Moore (2003), Johnson <i>et al.</i> (2008), Evans y Elphick (2005)
Reuniones periódicas en la crisis	Faulkner (1999 y 2001)
Contar con asesores externos	González-Herrero y Pratt (1998), Mitroff <i>et al.</i> (2002)

Las reuniones periódicas durante la crisis proporcionan una oportunidad de transmisión de experiencias muy útil. Debido a que “las fases de la gestión del desastre son cíclicas, con la fase de la resolución emerge la fase de pre-suceso. Las reuniones después del desastre proporcionan una infrecuente oportunidad para emplear la experiencia como fuente para redefinir las estrategias frente a nuevos impactos” (Faulkner, 1999/23)

La metodología empleada para dar respuesta a estas cuestiones ha sido la realización de un cuestionario dirigido a los alojamientos hoteleros de tres, cuatro y cinco estrellas de la comunidad autónoma de Galicia (España). En el estudio empírico se seleccionó Galicia al tratarse de un destino turístico periférico que ha sido afectado en los últimos años por catástrofes de diversa índole (mareas negras, incendios y daños medioambientales) que de alguna manera han afectado a la imagen del destino (Rial *et al.*, 2008). Además, se ha escogido como población a los alojamientos hoteleros al tratarse del *stakeholder* del sector turístico más importante e influyente (Sheehan y Ritchie, 2005). La selección de hoteles de mayor categoría se debe a su mayor capacidad de reacción y de operaciones frente a la crisis y a su importante representación en el total de habitaciones: del total de plazas ocupadas en alojamientos hoteleros en Galicia durante el año 2007 el 67,3% corresponde a plazas en hoteles de tres a cinco estrellas (IGE, 2009). Los hoteles de las categorías más bajas –una o dos



estrellas- y los más pequeños tienen excesiva dependencia de las administraciones públicas y del ritmo que puedan imponer otros alojamientos hoteleros de mayor categoría en la respuesta a las crisis. Los hoteles de mayor tamaño, con un mayor grado de diferenciación departamental y con una estructura organizativa más extensa, desarrollan una mejor preparación frente a los diversos tipo de crisis que pueden ocurrir y, al mismo tiempo, tienen en cuenta en mayor medida el abanico de riesgos a los que están sometidos (Burby y Wagner, 1996; Koenig y Bischoff, 2004). La relación de alojamientos activos de 3 a 5 estrellas en Galicia alcanzaba en el momento de la realización de la encuesta un total de 226 hoteles, distribuidos en 8 hoteles de 5 estrellas, 82 de 4 estrellas y 136 de 3 estrellas. En la recogida de datos se emplea un cuestionario en el que se incluyen preguntas que recogen las valoraciones de los responsables de los hoteles según una escala de Likert de 7 puntos. La campaña de recogida de datos se realiza en mayo y junio de 2009, se establece contacto telefónico con los responsables de los hoteles con el fin de anunciarles el objetivo del estudio y solicitarles su participación. En el envío por correo postal del cuestionario se incluyó una carta explicativa, obteniéndose una respuesta final de 72 cuestionarios válidos lo que representa un porcentaje de respuesta del 32%.

Considerando la situación que ha vivido Galicia en los últimos 10 años por el impacto de sucesos concretos ocurridos en su territorio se ha pedido a los encuestados que consideren en sus respuestas el nivel de disposición a cooperar con la administración pública en la planificación de posibles crisis, el grado de cooperación y comunicación que existió entre los distintos *stakeholders*, públicos y privados, y la participación del propio hotel en el plan de recuperación del destino turísticos. En la Tabla 4 se presentan los estadísticos principales de cada una de las afirmaciones en una escala de 1 a 7, siendo 1= muy bajo y 7= muy alto.

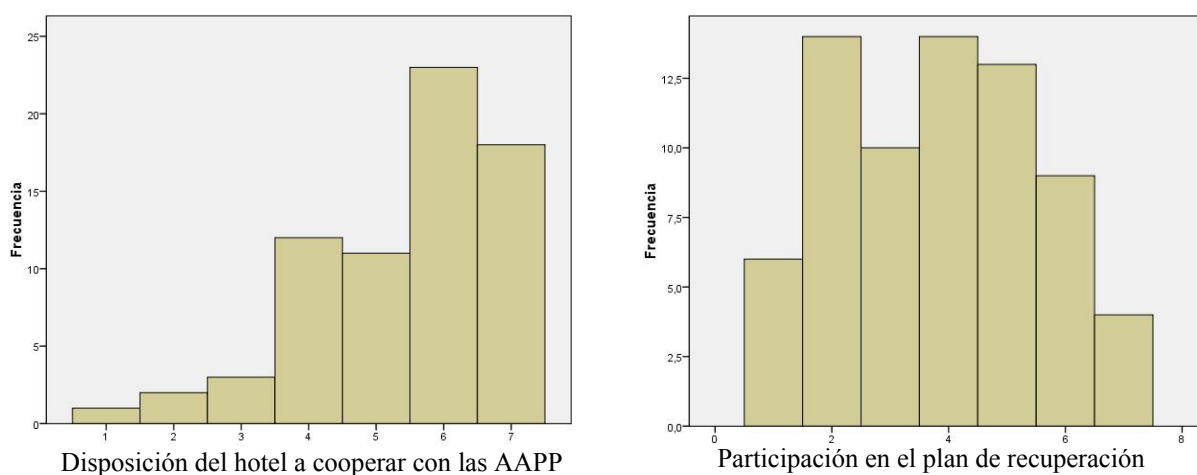
**Tabla 4. Grado de coordinación y cooperación en la crisis**

		Media	Mediana	Moda	Desv. típ.
Antes de la crisis	Disposición a cooperar con las administraciones públicas en la preparación y planificación de posibles crisis	5,46	6,00	6	1,423
	Flujo de comunicación entre los diversos negocios turísticos	3,55	3,00	3 <sup>a</sup>	1,442
Durante la crisis	Nivel de cooperación y cohesión entre los diversos negocios turísticos	3,45	3,00	3	1,491
	Nivel de coordinación del sector público y privado	2,99	3,00	2	1,572
Después de la	Participación de mi organización en el plan de recuperación del destino	3,81	4,00	2 <sup>a</sup>	1,713

a. Existen varias modas. Se muestra el menor de los valores.

El primer ítem de la Tabla 4 pretende valorar la disposición a cooperar con la administración pública en materias de preparación y planificación antes de que el impacto de la crisis afecte al destino. La disposición a la cooperación por parte de los hoteles es considerablemente elevada, la más alta de este constructo, con una valoración media de 5,46 y siendo el 6 el valor más repetido. Durante la crisis, los dos primeros ítems hacen referencia a aspectos de la comunicación entre los negocios durante la crisis y el nivel de cooperación y cohesión que estableció entre ellos. La apreciación por parte de los hoteleros es semejante en ambos casos. En la tercera afirmación la opinión de los hoteleros es más negativa, para éstos, el nivel de coordinación del sector público y privado durante la crisis fue escaso. La opinión de los hoteleros es bastante crítica sobre la forma de actuación del sector público en la gestión de la crisis. Más alta es la variabilidad en las respuestas cuando se pregunta a los hoteleros sobre la participación del hotel en el plan de recuperación del destino tras la crisis, en este caso la valoración media sobre su participación es de 3,81 sobre 7.

**Figura 1. Disposición a participar y participación efectiva en la gestión de crisis**



En la Figura 1 se muestra la diferente distribución de las respuestas entre la disposición de los hoteleros a la cooperación y el nivel de participación que manifiestan. Puede observarse que aunque la disposición a la cooperación puede considerarse elevada, sin embargo, la participación no lo ha sido tanto y ciertamente es más dispersa. A la vista de estos resultados podemos intuir que medidas que faciliten la participación de los *stakeholders* en las distintas fases de la crisis, y arbitrar sistemas y metodologías para conseguirlo, parecen constituir elementos principales en la gestión de crisis por parte de las administraciones públicas.

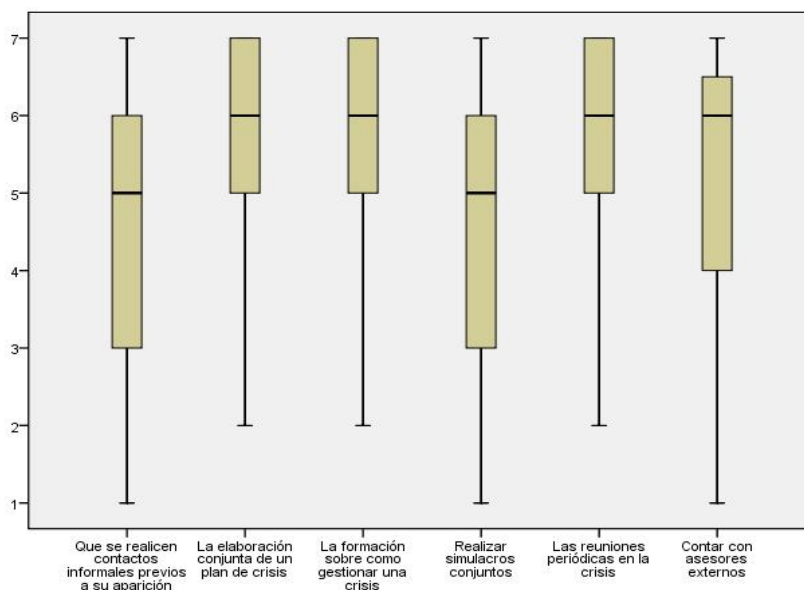
Como hemos considerado anteriormente, debido a la importancia de la colaboración de los agentes del sector turístico en la gestión de una crisis es interesante considerar las herramientas empleadas y la valoración de su importancia por parte de los hoteleros como instrumentos para la coordinación. El abanico de las herramientas propuestas se presenta en la Tabla 5 con los estadísticos principales empleando de nuevo una escala de Likert de 7 puntos, considerando 1= nada importante y 7= muy importante.

**Tabla 5. Herramientas de coordinación en crisis en el turismo**

	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desv. típica</b>
Realizar contactos informales previos a la crisis	4,59	5	5	1,549
Elaboración conjunta de un plan de crisis	5,88	6	6	1,132
Recibir formación sobre cómo gestionar una crisis	5,88	6	7	1,135
Realizar simulacros conjuntos	4,71	5	6	1,517
Establecer reuniones periódicas durante la crisis	5,50	6	6	1,419
Contar con asesores externos	5,26	6	6	1,542

Destaca la alta valoración que se da a todas las herramientas propuestas. Los valores más repetidos para todas las medidas son 6 y 7, importante y muy importante. Tan solo la medida ‘realizar contactos previos informales a la crisis’ tiene como valor más repetido el 5 y, pese a ser la más baja en la valoración, su media es considerablemente elevada: 4,59. Dos herramientas sobresalen por la alta valoración y pequeña dispersión de los valores, se trata de la ‘elaboración conjunta de un plan de crisis’ y ‘la formación sobre cómo gestionar una crisis’, ambas con una valoración media de 5,88. Parece oportuno señalar que estas dos herramientas coinciden con lo recogido en la literatura de gestión de crisis y señalado en la primera parte de este estudio. Entonces se señalaba que la formación del personal de la organización en materia de gestión y atenuación de crisis y la propia elaboración del plan de crisis constituían elementos fundamentales para una eficaz gestión de las crisis. Por último, el análisis empírico confirma el hecho de que establecer reuniones periódicas durante la crisis es una medida considerada importante para los hoteleros. El intercambio de experiencias de los negocios turísticos supone una oportunidad de aprendizaje y retroalimentación para afrontar el impacto de la crisis actual y de preparación para futuros sucesos negativos. En la Figura 2 se presenta el box–plot de las herramientas de coordinación en donde se observa la reducida dispersión de las respuestas principalmente para las medidas consideradas más importantes.

**Figura 2. Herramientas de coordinación más importantes**



#### 4. CONCLUSIONES

En tiempo de crisis el enfoque de cooperación y colaboración entre los actores principales es el más adecuado para la transmisión de una estrategia comprometida con la resolución de problemas. En esta investigación se ha obtenido una alta valoración de las herramientas colaborativas para la gestión de crisis. Dos medidas sobresalen: la elaboración conjunta de planes de crisis y la formación sobre cómo gestionar una crisis. La importancia de estas dos herramientas en el ámbito de la coordinación confirman lo estudiado en la literatura de gestión de crisis; son las principales medidas proactivas que facilitarán que los negocios turísticos no sólo tengan buenas disposiciones para cooperar con las administraciones públicas sino que realmente participen en la recuperación del destino y de este modo puedan extraer el máximo provecho de las oportunidades que puede llegar a ofrecer la crisis. El binomio planificación y formación forma parte esencial de la gestión de crisis, y no como una estrategia a realizar individualmente por cada uno de los negocios turísticos sino como estrategia conjunta.

La participación de los negocios turísticos en los planes de recuperación de destinos afectados por eventos negativos, diseñados en la mayoría de los casos por las autoridades gubernamentales, es un aspecto importante para sobrellevar el impacto de la crisis. Las autoridades responsables de la planificación turística deben procurar implicar con anterioridad aquellos *stakeholders* que estén alineados con la orientación de los planes estratégicos del destino turístico. Medidas que faciliten la participación de los *stakeholders* en las distintas fases de la crisis, y arbitrar sistemas y metodologías

para conseguirlo, parecen constituir elementos principales en la gestión de crisis por parte de las administraciones públicas. En esta investigación se ha observado una alta disposición a participar de los hoteles, sin embargo la participación real manifestada es bastante inferior, por ello por parte de las autoridades, y específicamente de los organismos responsables de coordinar la gestión de crisis en el turismo, se debería favorecer la participación de los negocios en los procesos de planificación y recuperación de la crisis. Las herramientas colaborativas indicadas más arriba son un buen primer paso.

Como limitaciones a este estudio podemos señalar que la consulta realizada en el análisis empírico se ha limitado a un solo *stakeholder* del abanico de los diferentes agentes del sector turístico, los alojamientos hoteleros. Para muchos autores se trata del *stakeholder* más influyente del sector turístico, en este sentido consideramos que es una base adecuada para un primer estudio aunque sería conveniente en trabajos posteriores ampliar el espectro de la consulta a otros negocios y participantes del sector.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aktas, G. & Gunlu, E. A. (2005). "Crisis management in tourist destinations", en *Global Tourism* (3ª ed.), (pp. 440-457). W. F. Theobald (Editor). Amsterdam. Elsevier.
- Barton, L. (1994). "Crisis management: preparing for and managing disasters", *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, April, nº 35, pgs.
- Bigné, E.; Font, X. y Andreu, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos: Análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid. ESIC.
- Burby, R. J. y Wagner, F. (1996). "Protecting tourists from death and injury in coastal storms", *Disasters*, 20 (1): 49-60.
- De Sausmarez, N. (2004). "Crisis Management for the Tourism Sector: Preliminary Considerations in Policy Development". *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 1(2): 157-172.
- De Sausmarez, N. (2007). "Crisis Management, Tourism and Sustainability: The Role of Indicators". *Journal of Sustainable Tourism*, 15 (6): 700-714.
- Drabek, T. E. (1995). "Disaster responses within the tourism industry". *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 13 (1):. 7-23.

- Evans, N. y Elphick, S. (2005). "Models of Crisis Management: and Evaluation of their Value for Strategic Planning in the International Travel Industry". *International Journal of Tourism Research*, nº7, pgs. 135-150.
- Faulkner, B. (1999). *Tourism disasters: towards a generic model*. Cooperative Research Centre for Sustainable Tourism. CRC Tourism work-in-progress report series, nº 6.
- Faulkner, B. (2001). "Towards a framework for tourism disaster management". *Tourism Management*, 22, 2, 135-147.
- González-Herrero, A. y Pratt, C. B. (1998). "Marketing crises in tourism: Communication strategies in the United States and Spain". *Public Relations Review*, 24, 1, 83-97.
- Henderson, J. C. (2007). *Tourism Crises: Causes, Consequences and Management*. Amsterdam. Butterworth-Heinemann.
- Hosie, P. (2006). "Human resource development: Proactive preparation to manage crisis". *Working Paper Series 2006-2*, (pp. 1-15). Editor: Christof Pforr. School of Management, Curtin University of Technology.
- IGE. (2009). *Galicia en cifras 2007*, cap. 9, "Servicios de mercado", Instituto Galego de Estadística, [http://www.ige.eu/estatico/html/gl/galicia\\_en\\_cifras/GaliciaEnCifras.htm](http://www.ige.eu/estatico/html/gl/galicia_en_cifras/GaliciaEnCifras.htm)
- Jamal, T. B. y Getz, D. (1995). "Collaboration Theory and Community Tourism Planning". *Annals of Tourism Research*, 22 (1): 186-204.
- Johnson T. P.; Lu, Z.; Tolomiczenko, G. y Gellatly, J. 2008. "SARS: lessons in strategic planning for hoteliers and destinations marketers". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (3): 332-346.
- Koenig, N. y Bischoff, E. E. (2004). "Tourism Demand patterns in Turbulent Times: Analysing Welsh Accommodation Occupancy Data for 1998-2001". *International Journal of Tourism Research*, 6 (1): 205-220.
- Mitroff, I.; Pearson, C. M. y Harrison, L. K. (2002). *Como gestionar una crisis*. Barcelona. Ediciones Gestión 2000.
- Pforr, C. (2006). "Tourism in Post-Crisis is Tourism in Pre-Crisis: A Review of the Literature on Crisis Management in Tourism". *Working Paper Series, 2006-1*, editor: Christof Pforr. School of Management, Curtin University of Technology.
- Rial Boubeta, A., García Carreira, A., Varela Mallou, J. (2008). "Una aplicación metodológica para el estudio de la imagen de marca de un destino turístico". *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6, (1): 1-10.

- Sheehan, L. R. y Ritchie, J. R. B. (2005). "Destination stakeholders: Exploring identity and salience". *Annals of Tourism Research*, 32 (3): 711-734.
- Sönmez, S. F.; Apostolopoulos, Y. y Tarlow, P. (1999). "Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism". *Journal of Travel Research*, 38 (1): 13–18.
- Stafford, G.; Yu, L. y Armoo, A. K. (2002). "Crisis management: how Washington, D.C. hotels responded to terrorism". *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43 (5): 27–40.
- WEF. (2005). *Disaster Response: The Tourism Dimension. Study on the Feasibility of a Global Tourism. Disaster Communication Network*, Volume I: Main Report. World Economic Forum & World Tourist Organization, <http://www.weforum.org/en/media/publications/GlobalRiskReports/index.htm>.
- WEF. (2006). "Addressing Global Risks: Disaster Risk Reduction". World Economic Forum, Findings from cross-industry session, Nueva York, 27 de Septiembre 2006, [http://www.weforum.org/pdf/Europe/DRR\\_Issues.pdf](http://www.weforum.org/pdf/Europe/DRR_Issues.pdf)
- Wilks, J. y Moore, S. (2003). *Tourism Risk Management for the Asia Pacific Region: An Authoritative Guide for Managing Crises and Disasters*. Commonwealth of Australia. APEC International Centre for Sustainable Tourism (AICST).
- Williams, C. y Ferguson, M. (2005). "Recovering from crisis. Strategic alternatives for leisure and tourism providers based within a rural economy". *International Journal of Public Sector Management*, 18 (4): 350-366.
- WTO. (1980). *Physical Planning and Area Developments for Tourism in the Six*
- WTO. (2000). *Public-Private Sector Cooperation: Enhancing Tourism Competitiveness*. Madrid: World Tourism Organization.

## DECONSTRUYENDO EL SENTIDO DE LOST: TRAGEDIA, VIAJE Y TURISMO

Maximiliano E. Korstanje  
**Universidad de Palermo Argentina**  
[maxikorstanje@fibertel.com.ar](mailto:maxikorstanje@fibertel.com.ar)

El mundo sensible comienza luego del accidente, de aquello que aun cuando no es esperado no solo sucede sino también cambia nuestra posición en ese mundo, nuevo. En la actualidad, podemos ver como diversas compañías de celulares ponen en marcha promociones donde los usuarios acceden a mensajes gratis; dichos mensajes dicen “he llegado bien” o “llegamos bien al hogar”. ¿Pero de donde a donde hay que llegar?, o desde ¿donde partimos?. Para responder estas preguntas es necesario mencionar que “todo” viaje encierra una dicotomía insalvable, la atracción y el rechazo a lo desconocido. El viaje, en tanto, motivado por un objetivo (negocios, exploración y simplemente descanso) se encuentra condicionado por la curiosidad y la incertidumbre. Mientras la primera genera atracción, la segunda se refiere a un rechazo manifiesto. Salir del ámbito residencial y de las normas que nos dan seguridad nos pone cara a cara con nuestros propios miedos y angustias, simplemente porque perdemos el control de la situación. La espectacularidad del accidente, no está dada, por sus efectos (de hecho mueren más personas en accidentes viales que en los aéreos, pero los últimos son más temidos), sino por el grado de previsibilidad de la acción. El hombre puede, a diferencia de los animales, imaginarse el desenlace de tal o cual acción y en ese imaginar-con, intenta controlar su propio destino.

En una sociedad post-capitalista, donde el seguro domina las relaciones humanas, el riesgo (como forma estereotipada del miedo) se transforma en el requisito primordial y funcional de las formas modernas de producción. Todos, casi sin excepción, tememos en mayor o menor medida al viaje porque éste nos conduce más allá de nuestras certidumbres. Las sociedades nómadas que exploraban el terreno no tenían ese problema, el temor al viaje comienza sin lugar a dudas, con el asentamiento y la muralla de las grandes ciudades. Diversas crónicas, desde la antigüedad a hoy, hablan (en diferentes culturas) de viajeros que al atravesar un territorio toman contacto con espíritus o demonios los cuales los enferman (Albó, 1992). Dichos testimonios, hablan, a grandes rasgos de este miedo arcaico que excede nuestro tratamiento como occidentales (tipificado solamente como riesgo). El viaje encierra la construcción de otro que bajo principio de hospitalidad nos deja temporalmente la puerta abierta. A esa observación, Frazer la llamo “tabú al extranjero” (Frazer, 1993; Goody, 1995; Derrida, 2006). El temor a viajar parece ser tan arcaico como la hospitalidad misma. Sin lugar a dudas, la serie Lost



explora los confines de este miedo al accidente tan presente en nuestra sociedad occidental. En la era del GPS parece que nuestro mayor temor es perdernos (be lost).

Dado el argumento anterior, uno inferiría que el turismo se constituye como tal en tanto que regreso exitoso (de ese cazador original antiguo) al hogar. Si el prestigio está dado sólo para aquellos quienes se adentren a lo desconocido, este es de hecho conferido cuando el regreso se asocia al éxito; es decir, que los héroes se hacen como tales en cuanto a que pueden regresar a su propio hogar. A este principio antropológico (tan presente en casi todas las mitologías) lo denominaremos, *principio de "heroicidad"*. Los sujetos quieren ser especiales y respetados por sus semejantes. La movilidad no cambia nuestra identidad pero si lo hace el retorno. El segundo principio por el cual el turismo se hace posible se refiere a nuestra posibilidad de alejarnos temporalmente de las normas que han dado origen a nuestra sociedad. En este sentido, *el principio de "trascendencia"* es aquel que lleva a los hombres a moverse física e intelectualmente hacia lo desconocido. Mientras el principio de trascendencia, anclado en nuestra curiosidad, nos lleva hacia delante el de heroicidad requiere nuestro retorno. Sin dicha combinación, el hombre se movería (como el migrante) por necesidad y estaría siempre abandonando su propio hogar. La libertad (o la falta de ella cuando se comete un crimen) es un resultado del principio de trascendencia.

Las tribus nómadas, precisamente tienen el principio de trascendencia más desarrollado que las tribus sedentarias. El temor en el ser-turista se constituye como tal en la convergencia de la trascendencia y la heroicidad (Korstanje, 2008). La seguridad del ser-turista (que sólo puede ser tal cuando viaja) se encuentra garantizada por el Estado anfitrión el cual, dicho sea de paso, tiene sus propias reglas. El turista, una vez que acepta ser hospitalizado, debe someterse a nuevas reglas. En ocasiones, esta supuesta hospitalidad se transforma en su contralor, la hostilidad (etimológicamente la palabra hospitalidad y hostilidad tienen misma raíz ospes, que significa lo que es del amo). Cuando eso sucede, el ser-turista es vulnerado en su confianza ante un Estado que no puede brindarle protección. Si bien, cabe aclarar, el Estado es posible gracias al principio auto-administrado de seguridad en un sentido foucaultiano clásico; ello quiere decir, el propio principio de propiedad que mueve la cadena productiva y en consecuencia posibilita el nacimiento del Estado actúa disfuncionalmente por medio del crimen para darle valor a esas mercancías producidas. En otras palabras, el crimen como infería Durkheim, no es ajeno a la sociedad, es un proceso social que lleva a la misma a respetar sus propias normas. El valor de la mercancía se encuentra filosóficamente determinado por la posibilidad y probabilidad de ser expropiada. Por tanto, todo crimen expiado por la falta de libertad (trascendencia) corta la hospitalidad, la suspende anulando la autoridad del estado por la del mercado. Cuando

robamos, herimos o matamos no solo anulamos el derecho de ese otro, sino que le damos más valor a la producción económica; ese bien obtiene un mayor valor porque simplemente es codiciado, en cuanto más codiciado mayor es su valor. Esa parece ser la razón por la cual el mercado, en materia de seguridad, parece cada día anular más y más a las fuerzas de seguridad y al mismo Estado. El turismo, por ser resultado de la complejización productiva, anula o dificulta la protección del estado. Si no viajar es la seguridad-absoluta, como es en el caso de los agora-fóbicos, hacerlo abre la puerta a la vulnerabilidad.

No obstante, el ser-turista (ajeno al medio) voluntariamente acepta respetar las normas que paradójicamente lo vulneran en su propia seguridad ontológica. Empero sin ese “desarme voluntario, el turista no podría regresar a su patria y evocar el principio de heroicidad que le da su razón de ser. Su credibilidad se ve mejorada, simplemente, porque él o ella han estado allí mientras el resto es movido a visitar esa tierra para constatar esa narrativa. Claro que la profesionalización ha llevado a lo largo del tiempo a aislar los riesgos propios del viaje y plasmarlo en dos instituciones importantes, el agente de viajes (asesor y proveedor de seguridad) y el viaje (todo incluido). En la medida en que, el principio de heroicidad se hace más fuerte, una mayor cantidad de ciudadanos acuden al turismo como forma de distinción. Paradójicamente, la estandarización del turismo evoca su propia dinámica de exclusividad. Es decir, sí un viajero retorna a su hogar relatando aventuras fantásticas en una tierra desconocida, este hecho atraerá a un segundo, tercer y cuarto viajero. A medida que este proceso se vaya extendiendo y una mayor cantidad de personas viajen, la exclusividad será cada vez menor, mas reducida. La “paradoja del turismo” radica en la siguiente relación filosófica: *la exclusividad que genera el desplazamiento se encuentra condenada a la masividad para la reconversión en una nueva exclusividad*. El ciclo no solo que nunca se corta, sino que también hace factible la construcción del ser-turista. En tal sentido, es necesario no perder de vista que el temor-al-accidente no constriñe el viaje sino que lo promueve.

El vuelo de Oceanic 815 no solo significó el inicio de la serie *Lost* la cual cautivó a un millar de televidentes por varias temporadas, sino además ha sentado las bases para el debate filosófico sobre temas vinculados a la determinación, la libertad, el accidente y por supuesto el temor. Como afirma bien S. Kaye, *Lost* simboliza todos nuestros miedos arcaicos, a saber la posibilidad que todo nuestro mundo cambie radicalmente fuera de nuestro propio control. En palabras de la editora del libro *La Filosofía de Lost*: “*la exitosa serie de cadena de televisión norteamericana ABC, Lost, habla de ese miedo profundo: el de ser arrancado de todo aquello que conocemos y amamos, librados a nuestra suerte en una tierra desconocida. Este miedo es un miedo filosófico porque refiere a la condición*

*humana. Y nos fuerza a confrontar cuestiones profundas acerca de nosotros mismos y el mundo*". (Kaye, 2010: 11).

El discurso de LOST apela a cuatro pilares fundamentales, Love (amor significando la relación filial), O (Origen para el sentido humano de la libertad), S (de supervivencia) y T (de transformación). Lost, como la vida misma, comienza con un accidente del cual los pasajeros (turistas) del vuelo Oceanic 815 se dirimen entre morir o sobrevivir en un ambiente que le es hostil. La particularidad se debe a que "todo vuelo" se presenta como ajeno a nuestra posibilidad de control, y por ende, sujeto a la catástrofe. En este sentido, S. Lee utiliza la posición moral kirkegaardiana para afirmar que la racionalidad asume que toda causa tiene un propósito. Cuando Desmond explica a Locke que el botón de la escotilla debe ser apretado cada 108 minutos, las reacciones son bien diferentes. Mientras Locke decide creer hasta llegar a hacer un culto del "botón", Jack descrea.

El accidente, según Desmond, del vuelo 815 fue causado porque éste último olvidó presionar el botón. Parafraseando a Kierkegaard, Lee dice que cualquier "salto de fe" requiere precisamente que hagamos lo que sentimos, sin estar condicionados por el medio cultural. Empero, no deja de ser menos cierto que la determinación (basada en el principio de predestinación) nos exime de cualquier responsabilidad moral por nuestras omisiones. La explicación sucede a cualquier accidente hasta el punto de satisfacer el sentido de los eventos, cuando eso no sucede, sobreviene el terror (Lee, 2010). Siguiendo este razonamiento, es necesario destacar que toda decisión puede ser concebida como determinada a una consecuencia o azarosa en sus efectos. La comprensión y previsión de los efectos, como proceso antropológico de control, explica las diferentes construcciones que existen frente al infortunio.

Girard y Meulemans (2010) sugieren que el accidente concentra pasado y presente de una persona conduciéndola hacia nuevas situaciones fuera del contexto familiar de forma temporal. Este cambio, en el caso de la isla, puede ser comprendido como una nueva oportunidad (transformación) en un segundo "estado de naturaleza". Aquí se da la contradicción entre cambio y repetición; la tesis de la segunda naturaleza enfatiza en la probabilidad en que nuestras prácticas nos definan como sujetos. Dadas las condiciones, entonces, los personajes se comportan de la misma forma que lo hacían antes del accidente. La liberación parece ser en estos términos sólo parcial. El discurso de la serie Lost encierra la dicotomía del libre albedrío y el fracaso al cambio. Ahora bien, la serie se encuentra, como la mayoría de las narrativas post-modernas, codificada al punto que al espectador le cuesta comprender la trama. Lo que Lost intenta es explotar comercialmente un tipo de código basado en el misterio pero

que determinan un varias formas de sentir lo moral en cuanto a las situaciones de nuestro día a día (Grimwood, 2010). Este tema, también abordado por otros autores nos lleva a un relativismo moral en donde el discurso del emisor es suficiente para definir lo que ésta bien o mal. Dicho relativismo se presenta como necesario en un momento del proceso económico mundial donde la “utilidad” y el “instrumentalismo” dominan la vida cotidiana, es decir, donde se busca todo el tiempo el cálculo racional de los efectos. En este punto Arp y Brace no se equivocan cuando afirman que en *Lost* las relaciones sociales y la construcción del otro están objetivadas a los propios intereses de cada actor (Austin, 2010; Arp y Brace, 2010; Wrisley, 2010). En este sentido, Sandra Bonetto enfatiza en la frase de Sartre “el infierno son los otros” para explicar como la razón del accidente confina y reúne a los sobrevivientes del vuelo 815. Las condiciones son claras, no pueden escapar física o psíquicamente ni de la isla ni de su pasado (principio de expiación). Siguiendo las contribuciones de J. P. Sartre, Bonetto explica que tenemos una tendencia a objetivar al otro, mientras ese otro posee la misma tendencia. De la convergencia entre las dos voluntades surge el conflicto. En consecuencia, podemos caer en el masoquismo (subordinar mi ego a la voluntad del amo en busca de reconocimiento), el sadismo (someter al otro) o indiferencia (anular completamente la presencia del otro y despertar la obsesión por él). Desde esta visión, el chivo expiatorio es más que imposibilidad el temor a la condición humana de la propia consciencia (Bonetto, 2010).

K. Gaffney (2010) afirma que “identificar a alguien como otro es identificar a esa persona como marcada de alguna manera, por el color de la piel, la religión, el lenguaje, el género, la orientación sexual o cualquier otra categoría de diferencia que se usa en nuestra cultura para dividir a la gente. Marcar a alguien como otro indica una relación de poder, porque tiene el poder de identificar a cualquiera como otro es por definición alguien normativo, no-otro y sin marca. Percibir a alguien como otro es un proceso que identifica a esa persona como inferior” (Gaffney, 2010: 125)

Por demás interesante es la relación entre pericia y riesgo. El cine de terror ha históricamente resaltado esta dicotomía donde el turista es siempre la primera víctima de los villanos. Por ejemplo, en el consagrado y clásico *Tiburón* el especialista acude al intendente del pueblo para pedirle que posponga la temporada turística ya que un enorme tiburón blanco acosa las costas. El escualo no reconoce la vulnerabilidad del turista, simplemente lo destroza y devora. Pero el intendente, portador de autoridad, decide no mover la temporada influenciado por motivos puramente económicos. El mensaje, a grandes rasgos, es que la negatividad del turismo se encuentra fundamentada por su raíz económica la cual paradójicamente evoca su vulnerabilidad. En otros filmes como *Masacre en Texas*, *Los Extraños*, o *The Hills have eyes*, los villanos son mutantes (mineros o residentes locales) que descuartizan

sádicamente a indefensos turistas que visitan la zona sin saber lo que les espera (contingencia). El malo no tiene una razón lo hace simplemente por placer. Lejos de un estado presenta para dar seguridad, estas familias o grupo de amigos buscan distensión (heroicidad) pero encuentran la negación misma de toda hospitalidad. Misma relación puede hacerse en los polémicos Films, Hostel I y II donde bellos jóvenes turistas (inicialmente seducidos/as por prostitutas) son secuestrados en Eslovaquia para ser horriblemente torturados hasta morir. Lo económico, es decir el pago del servicio, hace posible dicho acto. Por otro lado, es importante mencionar que producto de su propio hedonismo, las víctimas son vejadas por otros turistas (millonarios psicópatas) que se transforman en cazadores de sus presas. El discurso del terror puede ser analizado siguiendo el siguiente esquema:

- 1) Los turistas se alejan de la civilización y del poder del Estado acrecentando su vulnerabilidad.
- 2) Las víctimas son jóvenes o niños, por lo que se asume, el terror evoca la imposibilidad de la vida, es decir, si se nos enseña que el paso del tiempo es el principal verdugo (morir de viejo), la muerte de los jóvenes articula una contradicción (tabú) el cual es descrito como el “temor fundante” de toda sociedad.
- 3) Los villanos están deformados por acción de la radiactividad u otro motivo. Su raíz maligna, de todos modos, trasciende su estética para centrarse en su ética. A la sociedad moderna la falta de moral, es la negación de hospitalidad para con el más débil (el ser turista). La otredad, construida etnocéntricamente, evoca terror.
- 4) El otro, nunca, tiene un nombre; es innombrable.
- 5) Existe, luego del 11/9 una exacerbación exagerada de lo que representa ser estadounidense en el extranjero. Codiciado por ser portador de civilidad, y odiado por las políticas de su país, existe un discurso moderno a considerar “a todo extranjero como peligroso”.
- 6) El sexo, la belleza, la comida, son elementos importantes a la hora de definir la hospitalidad. Empero, muchos de estos filmes advierten sobre la naturaleza ambigua de la hospitalidad.
- 7) La vulnerabilidad del turista es mayor cuando entra a un territorio extranjero y se somete a los derechos de otro. En consecuencia podemos afirmar que el terror, tanto en Lost como en la mayoría de las películas de terror, comienza con el villano y culmina porque éste último no respeta el principio de hospitalidad.

- 8) Naturalmente, si el hombre confiere sentido a los hechos que suceden para su propia seguridad, la falta de sentido (no tener un porque) en un mundo puramente instrumental es el génesis del mal.

Por último cabe destacar, *Lost* como serie y su éxito parecen estar concatenadas (más allá de la virtud de los guionistas) en la posibilidad de reflejar los valores más representativos de la vida moderna occidental. Nuestro relativismo moral, nuestra imposibilidad para comprender al otro, la superioridad técnica o razón instrumental que nos lleva a comprender los eventos por relación causa-efecto y el temor surgido a lo que no se puede controlar (la naturaleza) son entre otras cosas valores o aspectos significantes de nuestra propia forma de vivir. La presente nota ha intentado explicar filosóficamente esa eterna contradicción entre trascendencia y heroicidad que constituyen el principio del “ser turista” del cual la literatura especializada aún no se ha ocupado.

### Referencias

Albó, Xavier. (1992). “La Experiencia Religiosa Aymará”. En *Rostros Indios de Dios, cuadernos de investigación*. La Paz, CIPCA, UCB.

Arp, R. y Brace, P. (2010). “Tregua Moral: objetivación en *Lost*”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora) (pp 27-40). Buenos Aires, El Zorzal

Austin, M. (2010). “¿Qué les deben Jack y Locke a sus padres?”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora), (pp 17-26). Buenos Aires, El Zorzal

Bonetto, S, (2010). “Sin Salida ... de la isla: un análisis sartreano de *Lost*”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora) (pp 111-122), Buenos Aires, El Zorzal.

Derrida, J. (2006). *La Hospitalidad*. Buenos Aires, Ediciones de la Flor.

Durkheim, E. (1997). *La Educación Moral*. Buenos Aires, Editorial Losada.

Durkheim, E. (1999). *Educación y Sociología*. Madrid, Ed. Altalaya.

Foucault, M. (2001). *Defender la Sociedad*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

Frazer, J. G. (1993). *The Golden bough*. Bogotá, Fondo de Cultura Económica.

Gaffney, K. (2010). “Vienen los otros: ideología y otredad en Lost”. En S. Kaye. *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. (pp.123-136). Buenos Aires, Libros del Zorzal.

Girard, C. y Meulemans, D. (2010). “La Isla como prueba del libre albedrío: libertad de reinención y determinismo interior en Lost”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora), (pp. 83-96). Buenos Aires, El Zorzal.

Goody, J. (1995). *Cocina, Cousine y Clase: estudio de sociología comparada*. Barcelona, Gedisa.

Grimwood, T. (2010). “Lost Codificado: interpretación y deconstrucción en la narrativa de Lost”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora), , (pp 97-110). Buenos Aires, El Zorzal.

Kaye, S. M. (2010). “Introducción: L.O.S.T en Lost”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora), (pp. 9-16). Buenos Aires, El Zorzal

Korstanje, M. (2008). “Filosofía del Desplazamiento: un enfoque comparativo entre lógica formal y la crítica de la razón Pura en Kant”. *Dilema : revista de filosofía*, 12 (2): 69-93.

Lee, S. (2010). “Sentido y Libertad en la isla”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora), (pp. 55-70). Buenos Aires, El Zorzal.

Wrisley, G. (2010). “La Isla del Subjetivismo Ético: no el paraíso de Lost”. En *La Filosofía de Lost: la isla tiene sus razones*. S. M. Kaye (Editora), (pp. 41-54). Buenos Aires, El Zorzal.

# ¿ES LA GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD ECOTURÍSTICA UNA PROPUESTA PARA ALCANZAR EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE LAS COMUNIDADES RURALES E INDIGENAS? CASO: CHIAPAS, MÉXICO

López Cynthia.  
Universidad Autónoma de Chiapas, México.  
[jasoneliseo@hotmail.com](mailto:jasoneliseo@hotmail.com)

El ecoturismo, se ha propuesto como alternativa de desarrollo para los países del tercer mundo, emerge como una nueva modalidad de turismo, en donde pretende atraer a un turista cada vez más consciente que busca frenar el daño a la naturaleza y contribuir al desarrollo de las comunidades locales que adolecen de índices de pobreza, de marginación y de desarrollo, ya que este último parece cada día más inalcanzable. El ecoturismo, ha generado discrepancias debido a que puede ser simplemente una tendencia más de la moda, la mercadotecnia, impuesta en el mundo globalizado aquejado por problemas ambientales y el cambio climático, pero parece que la sustentabilidad cada día es más insustentable, debido a que la visión y las expectativas, se han quedado cortas y esta parece ser que no logra su objetivo fundamental y podría generarse más daños a la naturaleza. Chiapas, un estado de México, con características que detonan la actividad turística, en últimos años ha desarrollado fuertemente el ecoturismo, sin que se logre determinar aún el grado de inclinación hacia la sustentabilidad.

**Palabras Clave:** Ecoturismo, desarrollo, comunidades rurales, medio ambiente, sustentabilidad, cambio climático.

## I. Antecedentes:

América Latina en los últimos años, ha logrado destacar en materia turística, con el desarrollo e impulso de actividades orientadas al turismo rural, ecoturismo, turismo de naturaleza, como una alternativa de desarrollo sustentable que busca ofrecer una gama de actividades recreativas, con alojamientos y servicios creados especialmente para las personas en busca del contacto con la naturaleza y la cultura de la localidad; y con ello lograr que estas comunidades participen y generen una derrama económica que el desplazamiento turístico provoca. Esta idea ha sido impulsada por la iniciativa privada, por el apoyo de organismos internacionales, gubernamentales o no gubernamentales. Sin embargo la experiencia indica que, en la práctica, estos proyectos no cumplen los objetivos expuestos. A pesar de lo democrático, amplio y la gran diversidad de propuestas y lo atractivo que resulta ser, para quienes durante generaciones sólo han trabajado el campo. Pocas veces ha resultado ser una alternativa para el desarrollo sustentable; al amparo de proyectos turísticos calificados como ecológicos, los recursos naturales de América Latina sufren, actualmente, una mayor depredación que en el pasado, cuando claramente se reconocía que las actividades turísticas son poco sustentables (Martínez, 2010).



## II. Desarrollo social-económico y el calentamiento global.

El crecimiento económico de los países está relacionado al progreso, y ello ha orillado a que predomine el establecimiento de políticas económicas sobre las sociales. Esta situación se acentuó hacia mediados de los años setenta, al intensificarse los fenómenos estructurales de la pobreza, desigualdad, la brecha internacional norte-sur, las diferencias entre la ciudad y el campo, la polarización social en el sector rural. Quintero (2004:5). La definición de la Comisión de Brundtland es el resultado de la controversia sobre el “desarrollo” desde comienzos de los años setenta. Ya que en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente, en el año de 1972, se puso en evidencia un dilema de desarrollo como lo formula Wolfgang Sachs: Mejorar el nivel de vida de los habitantes de la tierra, a través el crecimiento económico, con más producción y consumo de todo tipo de bienes, podría significar un empeoramiento en la situación ambiental, con la explotación acelerada de las materias primas renovables y no renovables de la tierra, y aumentando la presión ambiental sobre la tierra en su función de “vertedero”, en forma de residuos sólidos, gaseosos y líquidos. Por el otro lado, querer proteger el medio ambiente pareciera significar no permitir la eliminación de la pobreza en el mundo. A finales de los setenta el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en acuerdo con la Sociedad Mundial de Meteorología (SMM) realizo un riguroso diagnóstico ambiental, que concluyo en que el volumen de CO<sub>2</sub> al ritmo actual de emisión se duplicaría para el 2030 y sus efectos sinérgicos alterarían la estabilidad climática planetaria, cuyo síntoma principal sería el calentamiento biosférico acumulativo. Callo-Concha, (2004).

En 1990, producto de la Segunda Conferencia Mundial sobre el Clima, se propone la Convención Marco sobre el cambio climático, cuyos principales puntos fueron:

- a) Considerar el tema como preocupación común de la humanidad.
- b) Asignar responsabilidades comunes pero diferenciadas, en función del grado de desarrollo –y subsecuente contribución de agentes de polución-.
- c) El principio de precaución, que afirma que la no certeza científica de afectación, no puede usarse como excusa para la inacción.

Un estudio llevado a cabo en los año noventa revelaba que el Banco Mundial había destinado US\$ 2 millones para financiar programas de reducción de CO<sub>2</sub> en la China, mientras se proponía destinar US\$ 310 millones para la construcción de centrales generadoras de energía con base en carbón, y US\$ 1 mil millones para sistemas de transporte basados en combustibles fósiles. De los 46 préstamos para programas de energía, con un total de recursos de US\$7 mil millones, sólo dos incorporaban criterios

de conservación o eficiencia energética. Un informe reciente comprueba que casi el 80 por ciento de los US\$ 2 mil millones que el banco invirtió en el mercado de carbono para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, involucran industrias del carbón, productos químicos, hierro y acero, o sea, sectores de los más contaminantes. En contraste con esa magnitud de recursos, el Fondo de Carbono para el Desarrollo Comunitario y el Fondo del Biocarbono disponen de tan sólo una décima parte, US\$ 219 millones (Guimarães, 2010:7)

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en Río de Janeiro, en junio de 1992, revelo las causas de la crisis de la sustentabilidad, debido a las implicaciones económicas, políticas, institucionales, sociales y culturales, debido a que en los ámbitos: ecológico sigue el empobrecimiento de manera progresiva del patrimonio natural del planeta y en el ámbito ambiente, el debilitamiento de la capacidad de recuperación de los ecosistemas, pero además se une el carácter ecopolítico de la crisis (político-institucional), relacionado con los sistemas institucionales y de poder, quienes regulan la propiedad, distribución y uso de los recursos naturales (Guimarães, 2010). En 1994, los países desarrollados aceptaron el compromiso no vinculante, por el que adoptarían las medidas necesarias para reducir en el 2000, sus emisiones de GEI a niveles de 1990. En la COP-1, 1995, ante las demandas de cumplimiento la discusión se polariza, por una parte los países no desarrollados –no polutantes, pobremente y por otra los desarrollados muy contaminantes, estableciéndose el Mandato de Berlín para que revise el cumplimiento de los compromisos de reducción de emisiones y prepare un instrumento jurídico que lo amplíe y lo refuerce. En este contexto, la COP-3, Tokio 1997, amplía las negociaciones a la participación de bloques y aliados estratégicos: Unión Europea, países Desarrollados no pertenecientes a la Unión Europea (JUSSCANNZ), Países de Economías en Transición, Alianza de Pequeños Estados Insulares (AOSIS), Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), etcétera. Mientras los países no desarrollados demandan el cumplimiento, éstos pretenden una aplicación diferencial y flexible posponiendo la firma de acuerdos definitivos y sugiriendo medidas alternativas como los Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL), enfocados a la negociación de emisiones.

Los MDL establecen entre sus requisitos: a) contribuir al desarrollo del país huésped, b) Coadyuvar a la reducción de emisiones de un país financiante, c) que las reducciones sean reales, medibles y de largo plazo, y d) satisfagan el concepto de adicionalidad- la captura de GEI sea suplementaria a los stocks existentes. Por su parte, el protocolo de Kyoto, que para ser vigente debe ser firmado por un número de gobiernos que sumen al menos el 55 por ciento de emisiones de los países desarrollados, permanece sin ser ratificado, en las últimas COP: La Haya 2000, Bonn y Marrakech 2001, Estados

Unidos en alianza con el Japón y países de economías emergentes como China, afirmó su posición no reduccionista generando el fracaso de las negociaciones una vez más (Callo-Concha, 2004:72). En esta polarización de intereses hay controversias de fondo obviadas por los cauces formales: a) el cuestionamiento de economías emergentes para desarrollarse en un esquema expoliativo, cuando es y ha sido empleado por los países desarrollados para lograr sus estándares actuales, b) la asunción por igual de las contingencias climáticas por países débiles, ¿por qué pagar una factura que nunca consumieron?, c) que la vulnerabilidad de las comunidades dependerá no sólo de la agresividad del cambio y sensibilidad del sistema, sino de la capacidad de adaptación, que es función de los recursos para ello, de ahí de la demanda a los países desarrollados de co-assumir los costos de atenuación de los pobres.

Durante las últimas décadas se ha ido creando la conciencia de que los recursos deben ser utilizados de forma que no se agoten y por tanto no se alteren las condiciones que permitan su renovación, para que las siguientes generaciones puedan seguir disfrutando de ellos y se mantengan íntegras las funciones de los ecosistemas. No obstante, al poner en práctica estos principios se originan importantes discrepancias entre la necesidad de conservar y la de usar los recursos naturales (Carabias, 2005:119). Muchas son las investigaciones en el mundo que tratan de ofrecer respuestas acerca del calentamiento global, lo cierto es, que el clima que vivimos actualmente es diferente al de años anteriores, pues donde hacía frío, hoy hace calor y viceversa. Este cambio climático se debe a la acumulación progresiva de dióxido de carbono en la atmósfera debido al quemado de los combustibles fósiles y a la destrucción simultánea de los bosques, impidiendo que los árboles absorban el dióxido de carbono y esto produce un manto alrededor de la tierra que hace que aumente la temperatura (Amestoy, 2010).

La producción masiva de dióxido en la atmosfera, altera la temperatura en la tierra, debido a que el dióxido de carbono produce lo que conocemos como efecto invernadero, ya que es transparente a la radiación solar, dejándola pasar libremente, pero absorbe la radiación infrarroja emitida desde la tierra, lo que provoca tal efecto. Los estudios predicen que de aumentar temperatura global, afectará la biodiversidad y pondrá en peligro la sustentabilidad del desarrollo humano en todo el planeta y como consecuencia gran parte de la biodiversidad que hoy conocemos, desaparecerá.

### **III. Fracaso de la reunión de cambio climático en la Cumbre de Copenhague, realizada del 7 al 18 de diciembre de 2009.**

La Cumbre Mundial realizada en Copenhague, representaba una oportunidad única de sacar al mundo de una trayectoria hacia el desastre climático, pero los líderes de las principales potencias negociaron en función de sus intereses nacionales, en “lugar de proteger nuestro futuro común”... después de la reunión en Copenhague, lo obtenido fue el acuerdo de mantener próximas reuniones con escasas expectativas y un plan vago sobre el camino que hay que seguir. Demasiadas cosas se quedaron sin resolver en este encuentro; ya que no se actualizaron las metas de reducción de emisiones de gas de efecto invernadero fijadas en el Protocolo de Kyoto, cuyo vencimiento se producirá en 2012. Tampoco se establecieron compromisos específicos de reducción de emisiones para Estados Unidos, país que a la fecha, no ha firmado ningún acuerdo vinculante y que, junto con China, es el mayor contaminante del planeta (Milleiro, 2011).

### **Respecto a la financiación.**

Los países desarrollados se comprometieron a establecer esquemas de financiación para que los países en desarrollo puedan mantener sus bosques, y a brindar 30.000 millones de dólares para el periodo 2010-2012 como recursos nuevos (adicionales a la AOD)) y de canalización rápida. El compromiso fue que los 30.000 millones de dólares puedan incrementarse hasta llegar a 100.000 millones de dólares anuales para el año 2020. Este es un aspecto positivo, pero la propuesta suscita dudas; entre ellas que la mayoría de lo ofrecido por Japón es en forma de préstamos, es difícil creer en la Unión Europea dado el incumplimiento de los compromisos pasados.

### **Otro dilema...**

Con respecto a la propuesta de llevar a 100.000 millones de dólares la financiación para afrontar el cambio climático, no quedó claro si esto sería adicional o no a lo comprometido hoy en AOD y si estos recursos serán gestionados por las Naciones Unidas o por el Banco Mundial, lo que genera reticencias en el ámbito de las organizaciones sociales. El penoso resultado de las negociaciones en la conferencia de cambio climático en Copenhague supuso un gran fracaso de liderazgo político internacional, debido, sobre todo, a diferencias entre los miembros del G-20. La discusión del cambio climático en los países en desarrollo es más que relevante, dado que el establecimiento de compromisos de los países desarrollados para plantear modelos productivos sostenibles con el planeta es algo bastante improbable de conseguir a corto plazo (Milleiro, 2011).

## **IV. Alternativas sostenibles de conservación y uso de recursos naturales.**

En México, al término del modelo agrícola desarrollado por las comunidades, y ante la imposibilidad de hacerle frente a la crisis del campo, éstas buscaron incrementar la rentabilidad de la economía rural, a través de los programas sociales. El turismo se devela como una alternativa de desarrollo que ayuda a contrarrestar los efectos negativos del proceso de globalización y modernización, al respecto la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2003) enfatiza el papel de los estados nación como promotores de la actividad turística en las zonas marginadas, para aminorar las condiciones de la pobreza, es por ello que el Fondo Monetario Internacional y las agencias internacionales de financiamiento estimulan proyectos turísticos, capacitando a la población de las comunidades rurales. (Zizumbo, 2010).

La creciente preocupación por la destrucción de los recursos naturales ha llevado a las sociedades y los gobiernos a impulsar alternativas encaminadas hacia la conservación y el uso adecuado de los recursos naturales. Estas alternativas se pueden clasificar en los siguientes rubros:

- La protección y conservación de los ecosistemas naturales y su biodiversidad en áreas naturales protegidas.
- El uso sostenible y equitativo de los recursos naturales, encaminado a mejorar las condiciones de vida de la población, interviniendo los ecosistemas naturales de manera adecuada, sin transformarlos. Ejemplos de esto son el uso de algunas tecnologías indígenas tradicionales de manejos de ecosistemas de eficiencia comprobada, el manejo y uso de la vida silvestre, el manejo forestal sostenible, el ecoturismo, la pesca responsable, el manejo integral del agua, y la protección y recuperación del suelo.
- La aplicación de tecnologías amigables con el medio ambiente en los sistemas productivos de áreas transformadas por el hombre, como la agroecología y los sistemas silvo pastoriles, la acuicultura y la generación de energía alternativa.
- La restauración ecológica de las áreas deterioradas para mejorar o recuperar sus servicios ambientales.
- La reducción de la tasa de emisión de contaminantes de corta vida y la supresión total de la producción de contaminantes de larga duración. Entre otras cosas, esto se puede lograr mediante la regla de “tas erres”: reducir, reutilizar y reciclar los productos que consumimos diariamente. (Carabias, 2009: 186).

Es por ello que los gobiernos a nivel mundial, han buscado nuevas alternativas que permitan el desarrollo de las sociedades actuales, bajo el sinónimo de “sustentabilidad”, en Chiapas, gran parte de la población depende de la agricultura, lo que genera la devastación de amplios bosques y selvas.

## **V. Antecedentes del turismo sustentable.**

La conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, celebrada en Hyeres-Les Palmiers, Francia, en septiembre de 1993, marca el inicio de la aplicación de la Agenda 21 y, por tanto, de los principios de sostenibilidad al ámbito del turismo en la Cuenca Mediterránea (Aceranza, 2007). En el mismo año la Organización Mundial de Turismo (OMT) define por primera vez el concepto de desarrollo sostenible del turismo de la siguiente manera:

*El desarrollo sostenible del turismo atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. El DST se concibe como una guía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integración cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.*

En el mes de abril de 1995 se celebra en Lanzarote, Islas Canarias, España, la Conferencia Mundial del Turismo Sostenible, de la cual emana la Carta del Turismo Sostenible, en la que se establecen 18 principios que constituyen los fundamentos para la formulación de una estrategia mundial para el desarrollo del turismo sostenible. Por tratarse de un documento de vital importancia para la formulación de políticas de desarrollo sostenible del turismo.

En cuanto a la aplicación de los principios de sostenibilidad al ámbito del turismo en el Continente Americano, puede decirse que su aplicación comienza con la Declaración de San José de 1997, de los Ministros de Turismo de los países americanos, en ocasión de la celebración del XVII Congreso Interamericano de Turismo de la OEA, en donde declaran:

1. Nuestro firme compromiso con el desarrollo del turismo en el hemisferio de conformidad con las iniciativas adoptadas por nuestros mandatarios en la cumbre de las Américas de Miami, en diciembre de 1994.
2. Nuestro reconocimiento de la necesidad de desempeñar un papel activo para asegurar el desarrollo sostenible de los Estados miembros, de acuerdo con la Declaración de Río y el

programa 21, adoptados en la conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo celebrada en Río de Janeiro en 1992.

La primera mitad de la década de los setenta, el análisis de los acontecimientos turísticos se limitó principalmente a los aspectos económicos, dejando a un lado, asuntos tan importantes como los impactos sociales y ambientales, que fueron considerados con mayor preocupación a partir de los años 80. Sandoval (2010). A pesar de que en la actualidad existen un gran auge al llamado de la concientización con respecto a los daños que se le ha hecho a la naturaleza y que ésta es un recurso que se agota a pasos agigantados, los resultados obtenidos han sido escasos y mediante un proceso largo, debido a que se tiene que cambiar de hábitos, actitudes y generar el compromiso fehaciente de la sociedad, con la puesta en práctica de acciones concretas que busquen detener la degradación del ambiente. Esto ha generado que en la actividad turística emerjan modalidades a través de nuevas concepciones e ideas, que fomenten esta conciencia universal en pro de frenar la degradación del medio ambiente, y con ello la aparición de un nuevo prototipo de viajero, que disfrute del contacto con el medio ambiente natural y contribuya a su preservación.

Es así como los inicios del ecoturismo se centran en la necesidad de los movimientos ambientales de obtener fondos económicos para la conservación, provenientes de diferentes fuentes de presupuestos gubernamentales, que no limitan a la iniciativa privada, a organismos no gubernamentales, y a países que ofrezcan fondos para la creación de espacios naturales que fomenten el cuidado y preservación de la naturaleza, así como el desarrollo de las comunidades locales, situación que ha sido una preocupación permanente en muchos países. Aún en pleno siglo XXI, a pesar de haber sido declarados como prioridad en la Cumbre Mundial de Río de Janeiro (1992) y ratificados en la Cumbre Mundial de Johannesburgo (2002), la conservación y la protección ambientales no han recibido el apoyo gubernamental esperado. Los fondos para la conservación de la naturaleza continúan siendo escasos y se hace indispensable buscar nuevas fuentes de financiamiento. Aunque existía entre los conservacionistas una amplia coincidencia acerca de que el concepto de “desarrollo sostenible” era la respuesta, no resultaba una tarea sencilla encontrar industrias que realmente no fueran perjudiciales para el ambiente o que tuvieran resultados positivos a largo plazo. Esta situación es especialmente evidente en nuestros países; todavía quedan grandes extensiones de áreas naturales sin desarrollar, pero las iniciativas económicas con objetivos a corto plazo a menudo han provocado la rápida desaparición de zonas naturales de gran valor ecológico, para satisfacer no sólo las necesidades de supervivencia de las comunidades locales allí asentadas, sino también las de las industrias que explotan estos recursos.

Los conservacionistas se dieron cuenta entonces de que la única oportunidad que existía para estos remanentes de paraíso, era que ellos generaran ingresos que satisficieran las necesidades de las personas que allí vivían. Entre las diversas posibilidades, el turismo emerge como una de las opciones más viables, a pesar de que en el pasado se le considero uno de los principales enemigos de la conservación. Esta realidad fue el resultado de las nuevas tendencias, que demostraban que ahora los turistas tenían interés por otros lugares, además de los tradicionales, que ofrecen arena, mar y sol. Surge así la idea de realizar actividades de turismo que permitiesen no sólo satisfacer las necesidades de personalización de este nuevo tipo de turista, sino que a la vez se convirtieran en una fuente de ingresos económicos alternativos para aquellas comunidades que viven en esos ambientes de alta fragilidad y de los cuales se aprovechaban de una manera no sostenible. Estos cambios en el turismo mundial se han centrado en el viajero y en la manera en que éste percibe sus relaciones con el entorno natural y cultural, los otros turistas y las comunidades locales anfitrionas. En este nuevo modelo (denominado por la bibliografía especializada como “turismo alternativo”), el viajero busca vivencias y experiencias únicas no repetibles y personales en un entorno de calidad. En perspectiva, Ascanio (2011), hace referencia a la Declaración de Quebec, el futuro del turismo sustentable y aporte de los Tour-operadores:

En el marco del Año Internacional del Ecoturismo (2002), y bajo el auspicio del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Mundial de Turismo (OMT), más de un millar de participantes de 132 países, procedentes de los sectores público, privado y no gubernamental, asistieron a la Cumbre Mundial del Ecoturismo, celebrada en la ciudad de Quebec (Canadá) del 19 al 22 de mayo de 2002, con el patrocinio de Tourisme Québec y de la Comisión Canadiense de Turismo. La Declaración de Quebec recomendó formular políticas y estrategias incluso códigos de ética, para promover el ecoturismo como uno de los medios importantes para el desarrollo sostenible. Asimismo, sugirió que se garantizara, por parte de los actores, la protección de la naturaleza y las culturas locales. Recomendó utilizar sistemas de certificación, ecoetiquetas y otras iniciativas voluntarias orientadas a la sostenibilidad del ecoturismo y otras iniciativas voluntarias para que las empresas pequeñas y medianas pudieran lograrlo; así como mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora en el medio rural, garantizándose la distribución equitativa de los beneficios.

## **VI. Ejes de la sustentabilidad en el ecoturismo.**



Los ejes primordiales y que se convierten en la columna vertebral de la sustentabilidad son tres dimensiones: desarrollo social-cultural, desarrollo económico y todo ello logrado mediante la sostenibilidad ecológica.

### **Desarrollo social-cultural:**

El desarrollo social, es uno de los objetivos comunes que los gobiernos buscan para ofrecer las mismas oportunidades de desarrollo entre las grandes urbes y las comunidades rurales e indígenas, donde las diferencias y las oportunidades son casi abismales, es por ello que la implementación de políticas públicas que beneficien a esta población sea una constante. La actividad ecoturística ha logrado que los gobiernos en sus diferentes ámbitos, internacional, nacional, estatal, municipal o regional, coadyuven a su implementación, debido a que los temas referentes al cambio climático y a la pérdida de entornos naturales, se ha convertido en un tema de interés mundial, donde la participación por generar cambios positivos y frenar la degradación ambiental, ha sido factor de preocupación de la iniciativa privada, pública, organismos no gubernamentales, asociaciones y profesionales en sus diferentes ámbitos. La actividad ecoturística, permite que se logre parte de este desarrollo, mediante el contacto con las comunidades locales, respetando la cultura, los valores, las tradiciones, creencias y formas de vida en general de las personas de la localidad, ya que esto permite que exista un intercambio cultural, con la finalidad de aprender las formas de vida de los lugares visitados, sin generar alteraciones, fomentando y fortaleciendo la identidad de la comunidad. Según el instituto de investigación para el Desarrollo Social de las naciones Unidas, ha definido el término social como “todo aquello que se refiere directamente a las condiciones en la cual la gente vive y opera”. Esta definición es en sí algo que vaga y muy difícil de ser usada para propósitos analíticos y aún de trabajos experimentales (Cotorruelo, 2000). La última década del siglo XX fue de gran trascendencia para América latina, dado que en ese periodo se produjeron cambios importantes que constituyeron un punto de quiebre respecto de lo que venía sucediendo en la región; se trata fundamentalmente de la reactivación del crecimiento económico y la reducción de la pobreza en los primeros años de ese periodo (Ocampo, 2004).

### **Desarrollo económico:**

La búsqueda del desarrollo en el ámbito económico, siempre es una de las principales vertientes en los planes de desarrollo de los gobiernos en diferentes países, buscando equilibrar los niveles de vida en las comunidades, que adolecen de problemas como la pobreza y marginación por falta de educación y que limita enormemente las oportunidades de desarrollo de los habitantes de la comunidad, es por ello que el ecoturismo se concibe como una alternativa de desarrollo económico, que permita a la

comunidad receptora obtener ingresos mediante la oferta de servicios de calidad y la preservación del medio ambiente, de la cual depende. Según Ocampo (2004), la posibilidad de desarrollo de los jóvenes de las áreas rurales son aún más limitadas, que la de jóvenes que se encuentran en áreas urbanas, pues alrededor de 80% de éstos no alcanzaron siquiera el ciclo primario. La mayoría de los jóvenes que cuentan con un capital educativo insuficiente tendrán dificultades para encontrar empleo, y lograrán acceder sólo a algunos mal remunerados que, a su vez, tampoco les permitirán generar las condiciones adecuadas para brindarles a sus hijos el capital educativo mínimo.

### **Medio ambiente:**

Este aspecto se fundamenta en que sí existe la sostenibilidad ecológica, podrá garantizarse un desarrollo compatible, con las otras dos dimensiones y que éste último sea basado con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, que permitan contribuir al cuidado y preservación de la biodiversidad local y quienes desarrollen estos proyectos, tengan un fuerte compromiso e identificación con este objetivo primordial. Se trata de proteger el medio ambiente a través de una actitud a favor de disminuir impactos y conservar los recursos. Específicamente en el turismo, es necesario evitar la excesiva estacionalidad y fomentar una actitud responsable en los visitantes y en los anfitriones (Chávez, 2006:13).

## **VII. Conceptos de Ecoturismo.**

Se define al turismo sostenible como el desarrollo del turismo que resuelve las necesidades de la gente de hoy sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras de resolver sus propias necesidades en lo que respecta al acceso a los recursos naturales, a un ambiente sano y a su cultura (Chávez, 2008). El término Ecoturismo no tiene una única definición; es más, tiene distintas connotaciones para diferentes personas. La palabra resulta de la combinación de otras dos: ecología y turismo. Ecología se refiere al estudio de las interacciones entre los seres vivos y entre éstos y su ambiente; mientras que turismo se refiere a aquella actividad de viajar a un sitio con el fin de recrearse (Wo, 2009). El ecoturismo, como actividad recreativa y educativa, está dirigido al segmento de turismo que muestra interés por estar en contacto con la naturaleza, además de dar importancia a los rasgos étnicos, geográficos y culturales de las poblaciones locales. A su vez, del término ecoturismo se derivan varias tesis. La primera se refiere a la posibilidad de vincular la ecología con el turismo, lo que presenta una interrogante de entrada: ¿es posible unir en la teoría y en la práctica una disciplina biológica con una disciplina social?. (Chávez, 2009). El autor señala dos vertientes principales en las que se ubica el término ecoturismo:

Una primera tendencia es aquella que considera que el turismo orientado hacia la naturaleza fue y sigue siendo equivalente a ecoturismo. Esta tendencia la han sustentando diversos autores y tendría su origen en la preocupación de los países desarrollados sobre la degradación ambiental y el peligro de la extinción de las especies. Otra tendencia representada por diversos autores, entre los que el autor menciona: Arthur Haulot en Bélgica, Roberto Boullón en Argentina, Sergio Molina y Luis Casasola en México, por mencionar algunos, es la de tratar sobre turismo y ecología, medio ambiente y turismo e incluso sobre turismo y ordenamiento ambiental, como es el caso de Hector Sejenovich y Sergio Estrada Orihuela. Esta corriente, a la que denominamos desarrollista, presenta dos vertientes:

1. Desarrollo económico. Sigue propugnando, entre otras tendencias, por una política de desarrollo basada en el beneficio a corto plazo, privilegiando los intereses de los inversionistas sobre los demás, utilizando tecnologías inadecuadas ambientalmente e impuestas en forma vertical.
2. Desarrollo ambiental. Se planifica el desarrollo a corto, mediano y largos plazos, con un interés económico, ambiental y cultural regional, privilegiando los aspectos sociales, fomentando la participación social y utilizando una tecnología ambiental y socialmente adecuada.

Para Ascanio (2011), existe una diferencia entre el ecoturismo y turismo comunitario. Si bien es cierto que ambos tipos de turismo se interesan por preservar el ambiente natural y cultural, el ecoturismo sigue respondiendo a los gustos y necesidades de una población de visitantes, que desde hace mucho tiempo se han interesado en conocer lugares naturales y responde también a la necesidad de integrar conservación y desarrollo, pero con menos énfasis en darle a la comunidad receptora su importante papel como participante activo, al ser el principal sujeto beneficiado. En realidad, el lucro queda en manos de los operadores y empresas del turismo, pero nunca se reinvierte una parte en la promoción cultural, la educación y el fortalecimiento institucional.

### **VIII. Características y beneficios del ecoturismo.**

Características del ecoturismo.

Para Sandoval (2010), el ecoturismo ha de contener las siguientes características:

- Involucra viajar hacia sitios naturales ya que el interés primario del viaje se centra en una experiencia basada en el entorno natural de la zona que visita.

- Debe minimizar los posibles impactos causados por las visitas, ya que, en tanto segmento del sector turismo, el ecoturismo ha surgido como consecuencia de la creciente preocupación mundial por la desaparición de las culturas y ecosistemas y como expresión del rechazo al desarrollo inadecuado del turismo, que puede deteriorar zonas naturales de gran valor ecológico, escénico y cultural.
- Debe contribuir a garantizar un futuro sostenible para el destino en el que tiene lugar, ya sea en forma de beneficios económicos y fortalecer a las comunidades, a la vez que hace consecuente a la gente respecto de la importancia de los recursos naturales.
- Debe respetar las culturas locales.
- Debe ser sensible con las políticas ambientales del lugar de destino y del clima social.
- Debe apoyar los derechos humanos y los acuerdos laborales internacionales.
- Debe construir un conocimiento ambiental. Por tanto es de esperar que los operadores que se dedican al ecoturismo proporcionen un nivel apropiado de interpretación ambiental y cultural, y suministren para ello la información pertinente antes del viaje y durante el mismo.

### **IX. Clasificación de ecoturismo.**

Para Ascanio (2011) si se pudiese hacer una clasificación del ecoturismo, esta sería al menos en tres categorías:

Tabla 1. Niveles del ecoturismo.

<b>Niveles del ecoturismo</b>	<b>Características.</b>
<b>Nivel 1</b>	Podría establecerse cuando sólo se refiere a la conservación de la naturaleza
<b>Nivel 2</b>	Se origina cuando además de la conservación de la naturaleza se añade la conservación de la cultura local y de su patrimonio histórico.
<b>Nivel 3</b>	Finalmente, si a la categoría 2 se le añade lo que sería un ecoturismo socialmente sustentable, es decir, la oportunidad que brindaría como actividad de servicios para mejorar

la calidad de vida de la población receptora, estaríamos hablando de un ecoturismo de esta categoría

Fuente: elaboración propia con datos del autor Ascanio (2011), del libro: Turismo sustentable: el equilibrio necesario en el siglo XXI.

El nivel tres, sería el que en realidad integraría los aspectos medioambientales, socioculturales y la distribución de la riqueza generada, en la población local, por lo que este tipo de ecoturismo sí merecería todo el apoyo de las instituciones del estado, debido a sus múltiples impactos positivos.

## **X. Chiapas y sus inicios en el ecoturismo.**

Desde la década de los noventa a la fecha, en el estado de Chiapas, se ha desarrollado e impulsado fuertemente la actividad ecoturística con la apertura de centros ecoturísticos en espacios donde existe algún atractivo natural, aunque en realidad no se tenga un parámetro para determinar el grado en que se han orientado hacia el turismo sustentable, del cual se deriva el ecoturismo. Todo esto ha sido con la finalidad de crear otras alternativas de ingresos económicos y lograr el desarrollo social de las comunidades rurales e indígenas que se ven aquejadas por los altos índices de marginación y pobreza, además de ser considerados como grupos vulnerables, de escasos recursos económicos y poco nivel de escolaridad. Debido a la ubicación geográfica de estas comunidades, respecto a la cabecera municipal y por su lejanía, se debe el poco desarrollo respecto a infraestructura, vías de comunicación, escuelas, centros de salud y en algunos casos, que las comunidades no cuentan aún con los servicios básicos como agua potable, drenaje y luz, lo cual repercute en la calidad de vida de sus habitantes, convirtiéndolos en comunidades altamente marginadas y con altos índices de pobreza. Debe ser más amplio el consenso respecto a la importancia que tiene la política social, con la implementación de programas que coadyuven al desarrollo de la sociedad y esto permita mantener ciertos niveles de cohesión, que generen cierto mantenimiento y equilibrio de la misma. Cohen, Franco y Martínez (2005) afirman que este acuerdo puede explicar el esfuerzo que los países latinoamericanos han hecho, desde comienzos de los años noventa, por incrementar los recursos para el sector social y provean una alternativa más para el abatimiento de esta dolencia que tienen en común estos países.

## **XI. El ecoturismo, una actividad prometidora...**

En la actualidad, se busca que el turismo sea una actividad sostenible, por lo cual se llevan a cabo esfuerzos por parte de los organismos que generan las políticas públicas en esta materia, a través de

organizaciones mundiales como la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, Organización Mundial de Turismo, para que los actores sociales, principalmente los pobladores locales, sean los promotores de impulsar el turismo en municipios, distritos, ciudades, pueblos, zonas rurales, y sitios de interés de manera responsable (Zizumbo, 2010). Una parte del éxito que representa la actividad ecoturística, se debe a su infraestructura, ya que no es compleja y que gran parte de ella, así como sus servicios son adaptados al medio en el que se encuentran, a la orografía de la región y a la misma naturaleza y esto hace que sean altamente viables para los gobiernos en sus tres niveles y se genere la aplicación de políticas públicas para el fomento de esta actividad turística, así como su financiamiento. Todo lo anterior hace que cada centro cuente con significativas diferencias en los servicios que oferta y que cada uno de ellos tenga una ventaja competitiva sobre algún otro. De esta manera el beneficiado sea el turista que gusta vivir de experiencias en contacto con la naturaleza y la cultura local.

Los servicios prestados por estos son rústicos justificado por su contribución a no seguir dañando el medio ambiente, pero su adquisición no es barata ya que una parte de sus ganancias la usan para la preservación de la naturaleza, o en algún proyecto que busque la conservación de alguna especie animal o vegetal en peligro de extinción, o la concientización en el rescate de tradiciones y cultura de la comunidad rural/indígena. Es por ello que los gobiernos en México, en sus tres niveles: Federal, Estatal y Municipal, desde una perspectiva social, han trabajado de manera conjunta con la finalidad de apoyar y mejorar el nivel de vida de estas comunidades; tratando de disminuir los altos índices de pobreza y marginación, proporcionándoles otra alternativa que genere ingresos económicos y que con ello también disminuyan los daños que se han realizado de manera irreversible a la naturaleza. La deforestación ha sido un factor que ha persistido en los bosques y selvas en Chiapas, debido a la tala inmoderada por sus maderas preciosas y de alto valor económico, la venta de animales exóticos que son saqueados de su hábitat natural y fomentan con ello su extinción y probable desaparición. De aquí la importancia de estos proyectos que buscan generar la concientización de la gente que ha basado su desarrollo en la actividad ancestral, la agricultura, que año tras año, daña al medio ambiente, debido a que los restos de cada cultivo son quemados, y generan grandes incendios forestales, por falta de control, de esta manera el turismo sustentable ayude a consolidar la idea de que la preservación de la naturaleza, puede generar mayores ventajas económicas, ya que es el factor que les está generando otra alternativa y perspectiva de vida, mediante el desarrollo de la actividad turística. Esta actividad se ha vuelto en los últimos años, una alternativa de desarrollo, ya que la agricultura cubre una gran extensión territorial, ha provocado la erosión de las tierras y que estas sean cada vez más áridas y poco productivas, en contraste la actividad ecoturística puede proporcionar ingresos económicos, llevando

a cabo prácticas ecológicas, creando viveros de alguna especie animal en peligro de extinción o de flores, plantas endémicas y exóticas, también se puede desarrollar talleres de conciencia ecológica, observación e investigación científica o biológica.

## **XII. Fundamentos para el desarrollo de la actividad ecoturística.**

La pobreza ha sido y es un factor que ha afectado a la población primordialmente indígena que está asentada en las comunidades rurales en gran parte de la orografía chiapaneca. Se considera a estos grupos con un alto índice de marginación y vulnerabilidad, lo que ha sido un factor relevante para la creación de políticas públicas que beneficien a estas comunidades y zonas rurales. De esta forma se han financiado proyectos ecoturísticos, con la finalidad de ofrecer una oportunidad para mejorar las condiciones económicas y sociales de estas comunidades, desde un enfoque ambiental, ya que su principal fuente de ingreso lo provee la misma naturaleza.

## **XIII. El ecoturismo y su contexto.**

El ecoturismo se ha propuesto a los países del Tercer Mundo como una alternativa de desarrollo que provee beneficios ambientales, socioeconómicos y culturales tanto a escala local como nacional. Se ha entendido al ecoturismo como un elemento importante del desarrollo sustentable que une economía con la conservación de los recursos naturales (Coraggio, 2005). El éxito que pueda tener el ecoturismo como alternativa de desarrollo sustentable, depende de la articulación de los sectores público, privado y social que están involucrados a nivel internacional, nacional, regional y local. Los impactos del ecoturismo en términos ecológicos, económicos y sociales dependen de la escala, así como principalmente del nivel de participación y beneficio de la población local (Cebrián, 2006). El turismo actualmente es la tercera fuente de ingresos de divisas en México, y proporciona más de 89 mil millones de dólares de ganancias en 2000, igual al 8.9% del producto interno de México. Durante la mayor parte de los últimos treinta años la política de turismo fue enfocada en la promoción de enormes “megaproyectos” como Cancún y Cabo San Lucas. Sin embargo, el interés del consumidor por categorías turísticas como aventura, naturaleza y ecoturismo empezó a aumentar (Randall, 2006).

Según la secretaría de turismo en México, hay siete estados en los que las actividades de ecoturismo son más importantes; también informa que hay más de 442 operadores privados de ecoturismo y turismo de aventura en todo México. Sin embargo, hay solamente quince empresas comunitarias de ecoturismo registradas, lo cual sugiere que no muchos de estos operadores de ecoturismo están llevando a las personas a comunidades organizadas con sus propias empresas para recibirlos, pero la

información anecdótica indica que el número de comunidades que están tratando de desarrollar iniciativas de ecoturismo es mucho más alto.

#### **XIV. Tendencias actuales del ecoturismo en Chiapas.**

El desarrollo de centros Ecoturísticos en Chiapas data del año 1990, cuando surgen los primeros centros y actualmente algunos de estos, cuentan con un segmento de mercado definido, con publicidad a nivel internacional y están consolidados como tal. Las zonas rurales y comunidades indígenas, han visto positivamente el impulso que han realizado los gobiernos en sus diferentes esferas, y ello hace que en la actualidad estén desarrollándose más centros Ecoturísticos, lo cual no es malo, sin embargo estos proyectos no cuentan con los estudios previos para determinar su grado de viabilidad, factibilidad y de alguna manera garantizar su éxito en el mercado, así como estudios de capacidad de carga, capacitación, orientación en áreas tan vitales y referentes a la sustentabilidad, capacitación en temas de educación ambiental, administración, finanzas, mercadotecnia, elaboración de alimentos y bebidas, etc.

Este es fenómeno interesante de estudio, debido a que en lugar de generarles fortalezas, se le crean debilidades, pues no se encuentran preparados y capacitados para pasar de la agricultura al sector de servicios. Sin embargo la mayor fortaleza con la que pueden contar este tipo de proyectos es el atractivo natural que poseen: ya sean cascadas, lagunas, ríos, flora, fauna, montañas, zonas arqueológicas, tradiciones, cultura; ya que en ningún lugar o comunidad se verá repetido el atractivo, debido a las conformaciones terrestres y ubicación geográfica, las perspectivas del paisaje son distintas y tan variadas. Cuidar y preservar la naturaleza es un hecho casi heroico, ya que la comunidad y las personas que llevan a cabo estas actividades deben tomar seriamente y hacer conciencia que es la misma naturaleza quien les estará proveyendo la grandiosa oportunidad de generar otra alternativa de sustento económico. Es aquí donde surge la necesidad de desarrollar la actividad turística de manera sustentable para que les permita mantener el atractivo turístico con vida de manera indefinida y no sólo por un tiempo determinado.

#### **XV. El papel de la ética en el rescate del verdadero desarrollo sustentable.**

La persistencia e incluso el agravamiento de las muy variadas formas de desigualdad existentes en gran parte del mundo y la inequidad global ya no debe ser tolerada por una sociedad que pretende ser “civilizada”. Se constituye, más que un desafío para reducir la pobreza y la desigualdad, fortalecer la integración social y conservar el planeta, un imperativo ético y moral de todos, quienes vivimos en el



planeta tierra. Las asimetrías actuales de la globalización insisten en comprobar lo que advertía el documento preparado por el gobierno de Brasil para la Conferencia de Río, en el sentido de que un ser humano empobrecido, marginalizado y excluido de la sociedad y de la economía nacional no posee el menor compromiso con la preservación del ambiente, si la sociedad no logra preservar su propia dignidad como ser humano (Guimarães (2010).

### **Conclusiones.**

El resultado de la gestión de la actividad ecoturística tendrá un resultado positivo cuando los tres niveles de gobierno, implementen y den seguimiento a las políticas públicas, generadas en beneficio de las comunidades rurales o indígenas; ya que Chiapas, cuenta con el potencial para desarrollar la actividad ecoturística, pero hace falta crear sistemas de capacitación y orientación continua para generar el desarrollo y competitividad en el personal que labora en dichos centros. Si el compromiso de estos tres niveles de gobierno existentes en México, se hace latente, no sólo en materia financiera, sino también en la gestión de capacitación y adiestramiento, se podrá generar fortalezas, y ser competitivos. De esta manera el ecoturismo, representará una alternativa de vida, para quienes hacen de esta actividad un nuevo modo de vida, en donde los beneficiados sean las comunidades locales y con ello garantizar la sostenibilidad de generaciones futuras y que no se vea al ecoturismo como una actividad, nueva, de moda con un periodo de vida limitado.

Aún con la gran limitación de desconocer temas referentes a la organización, administración, finanzas, atención a grupos, guías especializados, así como sustentabilidad, y de forma general la actividad ecoturística, los esfuerzos que hacen los diferentes grupos asentados en el estado, son de reconocimiento, debido a que ponen el empeño y la vida para generar cambios y con ello favorecer a su familias, aunado a la calidez en la atención al turista, ya que comparten sus sentimientos, pensamientos y actitud positiva, haciéndolos sentir parte de su familia e integrándolos a su percepción. El trabajo todavía es arduo y la tarea nada sencilla, pero por ello debe existir organismos gubernamentales o no, asociaciones y profesionales en diferentes ámbitos que deseen contribuir y apoyar a este cambio, en beneficio de quienes menos tienen y contribuir con un granito de arena a mejorar las condiciones de esta sociedad minoritaria, pero no menos importante y valiosa, que fundamentan en gran parte, nuestras raíces, nuestra identidad y por ello el compromiso de que quienes, contamos con una preparación académica, debe ser un deber moral ya que generar un cambio, es un compromiso no sólo profesional, sino humano...es de comprender todo riesgo o peligro abre un camino hacia la oportunidad.

## Referencias Bibliográficas

Acerenza, M. Á. (2006). *Efectos Económicos, socioculturales y ambientales del turismo*. Editorial Trillas. México, D.F.

Acerenza, M. A. (2007). *Desarrollo sostenible y gestión del turismo*. Editorial Trillas. México, D.F.

Amestoy, A. J. (2010). *El planeta Tierra en peligro: Calentamiento Global, Cambio Climático, Soluciones*. Editorial Club Universitario. Alicante, España.

Ascanio, G. A. (2011). *Turismo sustentable: el equilibrio necesario en el siglo XXI*. Editorial Trillas. Segunda reimpresión. México, D.F.

Blauert J. y Zadek S. (1999). *Mediación para la sustentabilidad: Construyendo políticas desde las bases*. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. México.

Bote G. V. (2002). *Planificación ecoturística del turismo de una estrategia masiva a una artesanal*. Editorial Trillas.

Burns, N y Grove, K.S. (2005). *Investigación en enfermería*. Ediciones ELSEVIER. Tercera edición. Madrid, España.

Carabias, J (2005). *Agua, medio ambiente y sociedad: hacia la gestión integral de los recursos hídricos en México*. México. El colegio de México, Universidad Nacional Autónoma de México y Fundación Gonzalo Río Arronte.

Carabias, J, et al(2009). *Ecología y Medio Ambiente en el siglo XXI*. Pearson Educación.

Callo-Concha, Daniel (2004). *Alcances ambientales del sistema global*. México. Porrúa.

Cebrian, A. A. (2001). *Turismo cultural y desarrollo sostenible. Análisis de áreas patrimoniales*. Universidad de Murcia. España.

Chávez, D. J (2008). *Diversidad cultural y ecoturismo*. Editorial Trillas. México D.F.

Chávez, D. J (2008). *Ecoturismo TAP: metodología para un turismo ambientalmente planificado*. Editorial Trillas. México D.F.

Cohen, R; Franco R. y Martínez (2005). *Gestión Social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. Siglo veintiuno editores. México. D.F

Coraggio J. L; Espinosa, P. (2001). *Empleo y Economía del Trabajo en el Ecuador. Algunas propuestas para superar la crisis*. Ediciones Abya-Yala. Quito Ecuador.

Cottruelo S. A (1967). *Educación y desarrollo: cultural, económico, político y social*. Publicación Miscelanea No. 87. IICA zona norte OEA. México. D.F.

Dahda J.(2003) *Elementos de Turismo*. Editorial Trillas. México.

Dávila A. y Martínez H. (1999). *Cultura en Organizaciones Latinas: elementos, injerencia y evidencia*. ITESM. Siglo Veintiuno editores. México.

Deffis C. A.(1998). *Ecoturismo. Categoría 5 estrellas. Arquitectura para la infraestructura económica y el turismo sostenible*. Editorial Árbol. México

Denton K.D.(1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid, España

De La Torre P. O.(1980). *Turismo Fenómeno social*. Editorial Fondo de Cultura Económica. México.

Dussailant C. J. (2006). *Consejos al investigador*. Guía práctica para hacer una tesis. RiL editores. Santiago de Chile.

Ghuimaraes P., Roberto (2010). *La insustentable domesticación del desarrollo sustentable*. México. Miguel Ángel Porrúa.

Hérendez-Jiménez, Manuel (2006). *El ecoturismo regional como una estrategia de desarrollo sustentable en San Cristóbal de las Casas, Chiapas. 1998-2004*. Directora. Lic. M. Angelica Villafuerte Franco.

Ocampo J. A. (2004). *Una década de desarrollo social en América Latina 1990-1999*. CEPAL. Santiago de Chile.

Martínez Vilchis, José (2010). *Contra la domesticación del turismo*. México. Miguel Ángel Porrúa.

Milleiro, Irene; Intermón Oxfam (2011). *La realidad de la ayuda 2010*. España. Intermón Oxfam Editorial.

Molina P. J. et al. (2008). *Aportes para la construcción de procesos de desarrollo local*. Editorial UNIBIBLOS. Bogotá Colombia.

Quintero Soto, María Luisa (2004). *Recursos naturales y desarrollo sustentable: reflexiones en torno a su problemática*. México. Miguel Ángel Porrúa.

Randall, L. (2006). *Reinventar México. Estructuras en proceso de cambio: perspectiva política*. Siglo xxi editores. Madrid, España.

Saldívar V., Américo (2004). *Recursos naturales: ¿Crecimiento o desarrollo sustentable?*. México. Miguel Ángel Porrúa.

Sandoval S. E. (2010). *Ecoturismo: operación técnica y gestión ambiental*. Editorial Trillas. Segunda reimpresión. México D.F.

Soriano, R. R. (1999). *Teoría e investigación militante*. Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Tercera edición. México. D.F.

Vignati, S. F. (2009). *Gestión de destinos turísticos*. Editorial Trillas. México, D.F.

Wo C. A. (2009). *Manejo y conducción de grupos de ecoturistas*. Editorial Trillas. Segunda reimpresión. México D.F.

Zizumbo Villareal Lilia (2010). *Turismo y economía social, nuevas formas organizativas de trabajo para el desarrollo sustentable*. México. Miguel Ángel Porrúa.

# TRAVEL INSECURITY IN NORTH AMERICA: THE MEXICO-US BORDER

Geoffrey R. Skoll

Buffalo State College, USA

[skollgr@buffalostate.edu](mailto:skollgr@buffalostate.edu)

## Abstract

Using the Mexico-US border, this article argues for an expanded definition of ‘tourist’ to include those who travel to produce, and not only to consume tourist attractions. Millions of people have crossed the Mexico-US border to contribute to productivity, and much of it their productivity supports the tourist industry in the United States. With this expanded definition, the article goes on to examine what this means for both kinds of tourists—leisure tourists and work tourists. It also describes the dialectic between the two and how that dialectic relates to the world capitalist system. Mike Davis (2005) called it The Great Wall of Capital. Teddy Cruz wrote of “an imaginary line along the U.S.-Mexico border and extending it directly across a map of the world, what emerges is a *political equator*” (2008: 111). Wendy Brown (2010) noted that walled states coincide with a global waning of state sovereignty in which states use fences and walls instead of recognized and legitimated authority to control their borders. At the same time, travel in general and international travel in particular feed what arguably has become the largest revenue producing global industry: tourism and hospitality.

Key Words: Tourism, Immigration, Hospitality, Security, Work, Leisure, Borders

## Introduction

As of 2011 tourism has multiplied to include travel for medical care, travel for sex, and travel for empire, along with the more traditional travel for sightseeing, food and drink, or various forms of entertainment. Indeed, a postmodern blurring between business and pleasure has made problematic the routine question of border control personnel: “What is the purpose of your visit?” One kind of travel left out is travel for producing—that is work. Cruz’ political equator and Davis’ wall of capital parse people of the world into a binomial class system. Not surprisingly, the system corresponds to Marx’s observation that capitalism eventually results in but two classes: capitalists and workers. In the twenty-first century, it translates into Immanuel Wallerstein’s (2004) world system with a center and a periphery. The center refers to a center of capital, the global north. Its relationship to physical geography is at best algorithmic. For instance, Australia, situated in the southern hemisphere remains

firmly ensconced in the global north. Certain developing countries such as Argentina, Brazil, Chile, and China are near north. Moreover, elites within many societies reside, in a political economic sense, in the global north, even though the country of citizenship is in the periphery, the global south. Nevertheless, in North America, the Mexico-US border marks both a geographic and political economic divide into north and south. Traditional tourism, tourism for pleasure, took its modern form with the rise and expansion of the bourgeoisie in the nineteenth century. By mid-twentieth century a burgeoning middle income population in developed countries (the capital center and global north) traveled for pleasure. During the same period, say from about 1850 to 1970, productive industries split between the center and periphery with manufacturing in the center and extractive industries including agriculture, in the periphery. This took the political form of neocolonialism in the late nineteenth and early twentieth centuries. In the late twentieth century the pattern shifted. Manufacturing moved to areas of the world with cheap labor, lax environmental protections, and compliant political orders. In the United States, it took the form of deindustrialization, first in urban centers, and later throughout the entire country. Less and less was made in the United States as US based companies out-sourced and located factories in climes more amenable to profit. Transition from a Bracero labor pool to Maquilladoras signifies the economic transition. The Bracero Program, or guest worker program, began during US involvement in the Second World War as labor scarcity threatened war time production. It continued through the heyday of US manufacturing until it ended in 1964. Since the rise of neoliberalism and deindustrialization, the same companies that used to have factories and employ workers within the United States have found more profit in locating factories in Mexico, the original home of the term maquiladora, and similar periphery countries. Despite the shift in manufacturing, service industries remain within the metropole. The US—partially because of government subsidies to giant corporate agribusinesses such as ADM (Archer Daniels Midland), Cargill, and Monsanto—still needs agricultural workers. It also needs workers in hospitality industries and other service occupations such as cleaning, child care, and so on. Unlike the mid-twentieth century manufacturing occupations which gained protection from relatively powerful labor unions, agricultural and service workers in the United States get little protection, either from unions or politics. Consequently, service industry jobs tend to offer low wages, little or no benefits such as health insurance and pensions, and generally tend toward the exploitive end of US employment. It is here that work tourism manifests.

### **Working Class Tourism**

Every year more than 60 million tourists cross the border from Mexico to the United States (USDHS 2010). They are documented in that they enter the United States with visas through border control checkpoints. Nonetheless, if they overstay their visas, fail to register a change of address, marital

status, employment status, or otherwise stray from immigration regulations, they become ‘illegal aliens.’ They become criminalized despite entering according to US laws and regulations. In addition, some half million people cross the border outside of regulations, usually avoiding checkpoints and without entry visas. They are undocumented, and therefore criminalized as soon as they step into the United States. They join 11 to 12 million other undocumented, criminalized residents within US frontiers (Passel and Cohn 2009). Most undocumented, criminalized, non-citizen US residents come from Mexico, some from other countries, to work in the United States. They are work tourists. But that is not what they are called or how they are known. More commonly, they are designated as undocumented, or illegal aliens. They also are subject to great risks and have little security. Ironically, much of their risk arises from securitization of borders of the United States. The divide between pleasure tourists and work tourists becomes visible in the hospitality industry and the US criminal justice system.

The first hazard faced by work tourists from Mexico is the border area itself. Of the half million who cross from Mexico to the United States annually, about five hundred die because of the crossing. Since they cannot enter through the check points they have to go around them. For many years, they circumvented the checkpoints with treks of a few miles and possibly wading or otherwise traversing the Rio Grande River. Especially after the attacks of September 11 (9/11), the US securitized the border. A notorious fence separates Tijuana and San Diego. It runs from Brownsville, Texas to San Diego on the Pacific coast. Beginning in 1990, the United States constructed the fences in sections and stages. At points triply reinforced steel and concrete, other sections are virtual. They use electronic sensing and surveillance monitors. The US Border Patrol, subsumed under the US Department of Homeland Security after 9/11, maintains flyovers and vehicular human surveillance. The Mexico-US ‘fence’ rivals and in many places surpasses the Iron Curtain era borders during the Cold War. What this means for those who want to work in the United States, usually at exploitive wages, is risk of death and injury. The casualties result from preventable injuries, although some rise to the level of negligent homicide, sometimes by Border Patrol, sometimes by US vigilantes, and sometimes by the contractors who covertly move the aspiring workers (Jimenez 2009). Using these approximations—five hundred deaths out of five hundred thousand—gives a death rate of one hundred per hundred thousand, which is many times the current US homicide rate of about 5.5 per hundred thousand.

Once in the United States, the workers face additional perils. One of these they share with eighty percent of all other US residents—border patrol search and seizure. Through administrative directive, not legislation, the US Department of homeland Security has extended border policing one hundred

miles inland. That is, the Border Patrol and allied police agencies can treat the region within one hundred miles of the border as if it were the border itself. Just as Border Patrol, customs agents, and similar enforcers can search and seize anything and everything from travelers within a border area, they currently have similar authority within one hundred miles of the border. The hundred mile limit includes not only San Diego and Brownsville, Texas, it includes all port cities—New York, Los Angeles, Seattle, Miami, and the other coastal cities along the oceans, but it also includes inland ports such as Chicago. Consequently, eighty percent of all US residents live in the border area. The American Civil Liberties Union calls it a “Constitution Free Zone” (ACLU 2006). Those persons without appropriate documentation are subject to arrest and detention under immigration law. Unfortunately for arrestees, immigration violations generally fall under civil law, not criminal so that Bill of Rights protections under the US constitution do not apply. Arrestees do not have the right to remain silent or the right to an attorney. They are subject to search, including strip searches, and anything found may be seized. They do not have the right to a speedy trial. They do not have the right to bail. All those protections in the Constitution apply to criminal, not civil proceedings (AI 2009). The threat of arrest hangs over the heads of all those who are undocumented as long as they remain in the United States without documentation.

Other hazards await. Housing and employment present risks beyond mere exploitation. Indeed, the exploitation should be assumed, but that is addressed later in this paper. Housing and employment have high risks from illness, injury, and even death. Substandard housing is the norm for undocumented workers. They arrive in the United States with little or no money. They usually find housing that is overcrowded and unsanitary. Because of their precarious legal status, they dare not seek relief from local housing and building enforcement agencies. Lack of heat, inadequate plumbing, and the like, present serious and continuing health hazards. Moreover, dilapidated conditions in housing can lead to accidents such as falls that may present hazard of serious injury.

The workplace poses disproportionate hazards for undocumented workers. In a very general sense, undocumented workers face greater risks simply because of their disproportionate employment in high risk occupational industries, especially agriculture. Agriculture and mining, the latter usually not a target of employment for undocumented workers, are perennially the most hazardous industries in the United States. Undocumented workers find employment in hazardous industries, and they tend to occupy jobs at low skill levels and correspondingly high injury risk levels, and they are least likely to enjoy protections from labor unions and government regulatory agencies such as state and federal occupational safety regulators. Undocumented workers tend to find employment in non-union



workplaces. Government regulatory agencies afford relatively less protection for two reasons. First, those agencies concentrate their scrutiny on companies and industries with high profiles such as transportation. Partially because they are high profile, undocumented workers avoid them because of their undocumented status. Secondly, regulatory agencies, usually understaffed and over burdened, tend toward reactive rather than proactive enforcement. That is, the regulatory agency investigates complaints. Undocumented workers tend not to file complaints for fear of discovery of their undocumented status, which may result in arrest, detention, and deportation. Recording this state of affairs remains difficult. The main, relevant record keeping agencies of the US government—Bureau of Labor Statistics (BLS), Centers for Disease Control (CDC), and the Occupational Safety and Health Administration (OSHA) cannot keep track of occupational diseases and injuries of undocumented workers because they cannot get the data. They can and do keep track by race and ethnic identities. The racial-ethnic identity they use is ‘Hispanic’. Accordingly, Hispanics show disproportionately high, work related injuries and fatalities (CDC 2006, Mondragon 2011, Walters et al. 2002).

Everyday interpersonal crime plagues undocumented workers. Not inconspicuously, undocumented workers tend to reside in areas with relatively high interpersonal crime. Their subaltern class status and their need to evade law enforcement attention channel them to live in areas and neighborhoods with high interpersonal crime rates and low protection from police. A truism in US criminology circles is that low income, minority neighborhoods are both under and over policed. They are over policed in the sense that police focus arrest efforts in such locales. They are under policed in the sense that police are less responsive to the needs and requests of those who live in them. Both ends of this truism present perils to undocumented workers. For over policing, they are more likely to face arrest, detention, and deportation because of their effective criminalized legal status. They, not unsurprisingly, evade police contact, including and maybe especially, calling for police assistance or in reporting crimes against themselves or their neighbors. Therefore, their environs and their legal status make undocumented workers disproportionately vulnerable to interpersonal, criminal predation.

### **Leisure Class Tourist Fears Versus Working Class Tourist Realities**

Tourist guides and handbooks typically include cautions about economic and physical victimization. It is assumed that tourists are charged higher prices by local merchants. Pickpockets, thieves, and swindlers stir tourists fears of robbery. Peter Phipps (2010) highlights two as representative: Wexco’s *The Complete Traveler’s Guide* and Peter Savage’s *The Safe Travel Book*. They warn travelers about robberies, food and drink, and of course terrorist attacks. Phipps (2010:75) quotes from the Savage book.

In public spaces, such as a restaurant, sit where you cannot be seen from the outside and try to sit on the far side of a column, a wall, or other structure—away from the entrance. You must be inconspicuous, out of the line of fire and protected from any bomb blast. The same precautions should be taken at hotels, at clubs, and even sitting on the deck of a yacht. (Savage 1993:21)

How leisure class tourists must envy the working class tourists. While the former must seek out inconspicuous safety, the latter live it. In restaurants, hotels, clubs, and other hospitality establishments, the working class tourists remain back stage, to use a felicitous locution from Erving Goffman (1961, 1963). Of course, the working class tourists, especially if they are undocumented, seek to remain out of sight, but for different reasons—they wish to evade agents of ICE (the US Immigration and Customs Enforcement) as well as other authorities. In this they collaborate with their employers. The kinds of jobs they perform are out of view, because managers hide them from the view of customers. They work in kitchens, garbage disposal areas. They are the cleaning staff in hotels; present when guests are absent. They carry the crates of supplies unload the trucks, and generally do the ‘dirty work’ (Hughes 1958). The wait staff and bartenders mingle front stage, but the dish washers are invisible, at least to the clientele, and presumably would-be terrorists too.

Moreover, the working class tourists do not have to worry that some local sharp will take advantage of them. Their employers, landlords, and most everyone take advantage of them routinely. Based on estimates because no one can determine correctly and exactly, two-thirds of undocumented workers are paid less than the legally permissible minimum wage in the United States—in 2011 7.25 USD per hour. Not only do employers exploit them, governments also exploit them. Since employers have to report wages to state and federal tax authorities, the money they take out of their undocumented employees pay is more than they should. That is, the employer reports a wage of 7.25 per hour and takes out the appropriate tax, but pays only 6.00 USD per hour. The employer pockets the difference. Furthermore, social security tax is taken out of all employees’ pay. Documented workers have a chance of receiving payments from the Social Security System, but those who are undocumented cannot (DMI 2009, Jaeger 2006, US Chamber of Commerce 2011).

The US Office of Tourism and Travel Industries reported that the tourism and travel industry contributed 1.1 trillion USD in 2010. Sixty million international travelers visited the United States bringing over one hundred thirty-four billion USD (USDC 2010). In the twenty-first century, tourism became the single largest industry in the world accounting for roughly 6 trillion USD world wide and

9 percent of the global gross product. Included in these figures are the earnings of migrant workers in tourism related businesses (WTTO 2011). Such an accounting leaves out a significant portion of the economic contribution. For the United States, in particular, it does not include the economic contribution of undocumented workers.

Undocumented workers produce value, just as do all workers. Nonetheless, their unaccountable legal status means that their contributions cannot be reckoned. Even their numbers are mere estimates. For instance, Passel and Cohen (2009) estimate their number at 8.3 million out of foreign born work force of 23.3 million and a total labor force of one hundred fifty-three million. Further complicating the picture is that both the workers and their employers, for different but related reasons, do not give an adequate accounting of their productivity. Certain industries in the United States probably act as central for undocumented worker employment. In addition to hospitality, they find work in agriculture and food processing, domestic labor, and construction. These occupations, especially for undocumented workers, share several characteristics. They remain relatively unregulated by agencies that might report the illicit status of the work force. The industries and the particular jobs performed by the undocumented workers are low skilled (Passel and Cohen 2009:12-16). The construction industry employs high skill workers such as electricians, plumbers, and pipe fitters, but these are highly regulated as licensed occupation and represented by strong craft unions of long standing. Typically in construction, low skilled work is performed by general laborers who are neither licensed nor represented by strong unions. Overall there are approximately 8 to 9 million undocumented workers, most of whom come from the global south and enter through Mexico (Briggs 2010). As noted above, most undocumented workers receive less than the legal minimum wage, but even at the minimum, and assuming full employment, it would put them only slightly above the poverty level of slightly over 11 thousand USD per year for an individual. For a family of four with two children, the poverty threshold is slightly more than twenty-two thousand USD per year according to the US Census Bureau. Moreover, undocumented immigrants in the United States have extremely limited access to social assistance, because of their legal status. They cannot obtain income assistance, food stamps, medical coverage assistance, housing assistance, heating assistance, or similarly government administered programs. They can usually obtain extra food from local, privately operated food banks, but not much more than that. Therefore, what undocumented workers contribute to the economy far exceeds what they consume. They are net producers of wealth and value to a far greater extent than most workers in the United States.

## **Borders**

Structuralism offers a deceptively simple account of borders, boundaries, and the like. Building on the linguistic structuralism of Roman Jakobson, Claude Lévi-Strauss (1949, 1958) applied structural analysis in anthropology, especially the ethnology of less complex societies. An example is the distinction tribal peoples make between village and bush in which the former is socialized space and the latter is wild, unsocialized. Nomos were early boundaries and borders administrative units within the Egyptian state beginning in predynastic times (c. 3100 BCE). They also served a similar function in Ptolemaic Egypt. The ancient Greeks had nomes, which also demarcated sub-state administrative units. Nomos and nomes contained the administration of law and justice. Carl Schmitt (1950), using a tortuous interpretation of a rather straightforward history, used the concept of nomos to argue against democratic government and in favor of a unified sovereignty. In ancient times, his conceptualization of politics, government, and law would be subsumed under the rubric of tyranny. In the twenty-first century various self-identified left intellectuals recuperated Schmitt's thinking. They apparently aimed at a critique of the new form of empire, which in current, realistic terms is the imperial, hegemonic United States. Gilles Deleuze and Félix Guattari (1986) argued for an understanding of nomos and a militarized form of government. Their prescription was eponymously the title of their book: nomadology, which signifies transgressing boundaries, mainly by evasion—an approach not dissimilar to the strategy of undocumented workers crossing the Mexico-US border.

Borders and boundaries appear in psychological and sociological thought somewhat differently than in political applications. In the sociological sense, Peter Berger (1967) explained the boundaries among people and portions of social interaction in terms of norms—that is, rules of behavior. Treating the social as process means that society and its parts are continually created and recreated. The boundaries mark the limits of social behavior. The jurist Robert M. Cover (1983) used it similarly, noting that the narrative or statement of rules sets the boundaries. In still another sociological application, Niklas Luhmann included borders and boundaries in his systems theory of society. Communication defines Luhmann's social system. Social systems are systems of communication, and society is the most encompassing social system. He says systems get their definition from boundaries between themselves and their environment. The interior of the system is thus a zone of reduced complexity: Communication within a system operates by selecting only a limited amount of all information available outside (Luhmann 1975, 1984). Although not usually identified as structuralist, in this respect, Luhmann's social systems theory resembles the structuralist binomial opposition.

Furthermore, each system has a distinctive identity that is constantly reproduced in its communication. If a system fails to maintain that identity, it ceases to exist as a system and dissolves back into the

environment from which it emerged. Luhmann called this process of reproduction from elements previously filtered from a complex and chaotic environment ‘autopoiesis’. Social systems are autopoietically closed in that while they use and rely on resources from their environment, those resources do not become part of the systems' operation. For strictly heuristic purposes, the social systems approach finds an analogy with the human body. Cells make up the body, and they differ according to subsystems of organs. Each of the three levels of systems—cells, organs, and the body as a whole—devote energy to boundary maintenance. The boundaries are semi-permeable membranes, allowing some substances in and ejecting others. Boundary maintenance for biological systems is somewhat analogous to policing in that the cell, organ, or body regulates its internal activities partly by regulating incoming and outgoing material.

Psychologically, borders and boundaries become especially noticeable in their absence. Ego integrity requires distinctions between self and other. Schizophrenia’s symptoms, such as ‘voices’, display a psychotic inability to distinguish between internal ideas and feelings and perceptions about others. Therefore, persons suffering from psychotic schizophrenia ‘hear’ voices that are actually their own thoughts. In psychiatry and medicine, psychosis arises when the system, the ego, no longer defends itself against intrusions. Its structures begin to break down, and its boundaries become insecure, which leads to loss of ego integrity. To continue the body-society heuristic, consider the United States an individual person. Its state apparatus operates as its ego, policing its internal and external activities. Mexico would be another person, another body. Neither can be self sufficient. Indeed, one way of understanding globalization is a development in which the interdependence of countries becomes more apparent. Just as there is no such thing as an unsocialized, unenculturated human being, the United States and Mexico are interdependent, although each engages in boundaries maintenance to preserve system integrity. The Mexico-US border has critical features for both countries, and it serves different functions for each. The following examines a part of the Mexico-US interaction to illustrate this last point.

### **Neoliberalism and the Agriculture Industry**

Focusing on agriculture highlights a relationship between worker tourism and the political economic relationship between Mexico and the United States. Agriculture remains a main, if not leading, employer of worker tourists from Mexico in the United States. That fact has a certain irony to it, especially with respect to two common food crops—rice and corn (maize). For both crops, neoliberal economic policies figure prominently both nationally and internationally.

The United States is not a leading producer of rice. US rice production is about 5 percent that of the largest producer, China. Nonetheless, the United States has a vigorous export market sending half its crop out of the country, and it is among the top five rice exporting countries. Mexico is its biggest customer. Mexico imports over two hundred forty million USD of rice annually (US Rice Federation 2010). Most rice is grown in the United States in the lower Mississippi River valley, especially in the states of Arkansas and Louisiana. Nonetheless, California accounts for almost one fifth of the total US crop. Here is where the irony sets in. The rice growing areas of California, like much of the state, are arid, almost desert-like. Of course rice requires an extremely wet environment. The water for rice production comes from the high Rocky Mountains, especially from Colorado and bordering states. The water is pumped through pipes hundreds of miles to California, at great cost in energy, construction and maintenance. Most of the cost is borne by the public, as the system was built and maintained through US federal projects and subsidies. Therefore, the rice industry in California is highly subsidized. It is so highly subsidized that rice has become a large export item for the United States. Its effect on importing economies typically results in under cutting local markets and driving out small producers, such as subsistence and local market farmers. They are driven off their land as they cannot compete and go into debt. Some seek employment in manufacturing such as the Maquilladoras in Mexico. Others traverse the Mexico-US border to work in, inter alia, the rice industry in the United States.

The same obtains for corn, perhaps more so. Corn, or maize, has been an indigenous crop in Mexico since the beginning of cultivated grains in the Neolithic. Nonetheless and despite increasing production, Mexico is no longer self-sufficient in corn, and has become a corn importer rather than a corn exporter as in the past. Mexican corn production has risen despite keeping the same acreage. The reason is intensified agriculture and the economies of scale introduced by large commercial farming and genetically modified crops—both the outcomes of huge agribusinesses. Rick Relinger shows that these phenomena derive from the neoliberalism of the North American Free Trade Agreement (NAFTA) begun in 1994.

American corn subsidies, which led to the flooding of Mexican markets with American corn following the signing of NAFTA, is the primary factor responsible for the post-1994 internal displacement of rural farmers in Mexico. The trade agreement effectively eliminated all trade barriers and placed Mexico's domestically produced corn in direct competition with highly subsidized corn imported from the United States. Consequently, Mexican corn farmers, who comprise the majority of the country's agricultural sector, experienced drastic declines in the domestic price of their product

and thus faced increasing difficulties to attain a sustainable living. Hence, we observe high levels of migration into Mexico's cities in the latter half of the 1990's, and the beginning of the 21st century, as these displaced farmers abandoned their previous livelihood in search of employment. (Relinger 2010:2)

For present purposes, the high levels of migration go not only into Mexico's cities, but into the United States as well. The implications of these developments for the border are several fold and they are revealing about the role of borders in the current state of the world. The advent of neoliberalism, probably beginning with the Reagan-Thatcher regimes in the United States and United Kingdom in the 1980s, soon became the paradigm for global political economic policies. It is hardly a novel observation to say that under neoliberal globalization, borders freely permit passage of capital, but they tend to restrict labor. Money circulates around the world largely without impediment, but people and their creative and productive capacities face increasing restrictions and obstacles for international travel.

While neoliberalism remains mainly an economic form of governance, neoconservatism represents its political, military, and ultimately imperialistic side. In fact, neoliberalism and neoconservatism are two sides of the same coin. Neoconservative politics of the United States have taken two, related forms—imperialist militarism and homeland security. The imperialist militarism mainly occurs in the Middle East and Africa in the notorious invasion of Afghanistan and Iraq, but with smaller incursions in the 'Stans: Uzbekistan, Turkmenistan, Tajikistan, and Kyrgyzstan. US Military missions, not true full scale invasions, occur increasingly throughout the world as Chalmers Johnson (2000, 2004, 2006) has reported. The military dominance of the United States abroad takes on the guise of so-called homeland security in the metropole. What that has meant for the Mexico-US border is the 'Fence' and ICE (Immigration and Customs Enforcement). In other words, the border has become a dangerous crossing for work tourists from Mexico.

Borders throughout the world not only surround countries and their governing functions, they also surround and act as system boundaries. That is, borders and border maintenance, mark and maintain the integrity of two interacting but separate systems. Those systems are capital and labor. Forever antagonistic, they are necessarily interdependent. Neither can exist without the other. Borders, and the Mexico-US border show what this means for different kinds of people. Leisure tourist experience relatively easy passage, of course more so for US tourists headed south than Mexican tourists headed north. That is because leisure tourists carry money. They assist in circulating capital. Interestingly, so

do worker tourists, but most politicizations of Mexican migrant discussions slide over the fact. Worker tourists send money to Mexico, and other countries, but mainly Mexico, in the form of remittances. The average remittance to Mexico is about three hundred fifty USD per remitter, per month (Hernandez-Coss 2005). Clearly important for the Mexican economy, it is paltry for that of the United States. On the other hand, tourists from Mexico help repatriate US dollars and balance currency flows. Therefore, one effect and function of the Mexico-US border is to distinguish between two types of people—those who carry capital (leisure tourists) and those who produce capital (work tourists).

### **The Great Wall of Capital and Dialectics of Leisure and Work Tourism**

Mike Davis' felicitous phrase captures the importance of borders in general and the Mexico-US border in particular. Like a semi-permeable membrane, borders make sure that capital and labor keep their respective places, at least in the current world system. Capital belongs in the center, for which capital is virtually definitive, and labor belongs in the periphery. Neoliberal globalization needs the flow of capital back forth. It emanates from the center, temporarily goes to the periphery, only to return to the center with accretions. Capital is "invested" in a maquiladora factory in Mexico where labor turns it into a part for some electronic gadget or other manufactured product, and then returns to the United States. Neoliberalism and NAFTA have ensured that no tariffs or other impediments obstruct the capital flow and its accumulation in the center.

The border is both a gatekeeper and a sign that interprets the character of those who cross it. Among other things, it sorts them into leisure and work tourists. Several other characteristics adhere to the persons whom the border sorts. Once inside the border, they are sorted into those who gaze at the front stage, leisure tourists, and those who work backstage. They are also sorted by those who linger, the work tourists, and those who move on, the leisure tourists.

Front stage and backstage placement refers to their positions with respect to tourist attractions. Dean MacCannell presented a model of the tourist attraction as "[tourist / sight / marker] attraction" (2004:57). The marker signifies that the object of the gaze is a tourist attraction. In a later article, MacCannell (2008) describes a change in what qualifies as a tourist attraction. Simply, what used to be back stage has become front stage. MacCannell used Erving Goffman's (1961, 1963a) distinction about social encounters. Front stage encounters are public, open to view, and to some degree rehearsed by the participant. They are staged. Back stage is the place for rehearsals. Although the back stage is not acknowledged, participants must infer it, as all participants have their own backstage where they prepare to encounter others. An example MacCannell uses is a salad chef. Previously strictly a back



stage hand (Finkelstein 1989), in a restaurant MacCannell visited, the salad chef appeared out front, preparing salads (2008:261). A common sight front stage today are sushi chefs who prepare customers' meals beneath their noses. MacCannell ascribes the historical change to a larger change, an increased yearning for authenticity. In part, the change transpired because of the increasing saturation of spectacle in everyday life so that the quotidian has become staged authenticity. "[S]taged authenticity, originally restricted to the limited domain of tourists and tourism, has replicated itself in every realm of contemporary life" (262). MacCannell went on to note "that radical visibility is rapidly becoming the central organizing principle of contemporary social life" (263). Think of the popularity of Facebook, or MacCannell's example of the popularity of lofts as living quarters "marked by the aggressive removal of walls, screens, barriers that once separated front and back" (265). Nonetheless, as MacCannell argued, back stage has not atrophied; it has merely moved into a different set of shadows.

Although restaurant customers may watch chefs prepare their meals, they do not watch the dishwashers. They do not watch workers cutting up carcasses in slaughter houses. They do not watch the stoop laborers harvesting strawberries. Of course, the work tourists inhabit those shadows. They are not part of the attraction, or as Guy Debord put it, the spectacle (1967). Restaurant customers might encounter the backstage workers, although usually not backstage. They encounter them in other locales and other contexts, with different front stage/back stage markers. In a kind of primal scene of social encounters (Goffman 1963b), leisure tourists and work tourists negotiate status according to various markers attached to each. Ray Gold (1952) described such status negotiations conducted by apartment house janitors (back stage workers) and tenants of apartment buildings in Chicago. In this situation, janitors perform dirty work in the same sense that many if not most work tourists also perform it. Their encounters give rise to interactions in which the janitors strive to minimize status differentials, and the tenants to maximize them.

From another viewpoint, Georg Simmel distinguishes two social types: the adventurer (1911) and the stranger (1908). The stranger is one who lingers in a social milieu, but always remains partly outside it, an observer of the social scene, partly, but not wholly integrated. The adventurer passes through. Adventurers enter social milieus as time bounded. They seek, and participate in creating a package for their visit. The package might be likened to packaged tours, or in MacCannell's terminology, staged authenticity. Leisure tourists fit Simmel's adventurer; work tourists his stranger. The risks faced by adventurers are partly of their own making as they seek adventure. Those of strangers are largely, almost exclusively, determined by social forces external to themselves. Simmel's model for the

stranger fit with Jews in Europe in the early decades of the twentieth century, and particularly Simmel himself (Frisby 1984). They were part of European society, yet not part of it, never fully accepted. Moreover, they faced risks, and in most European countries, had legal disabilities, to a lesser degree like undocumented workers in the United States.

The tourist industry, especially combined with the hospitality industry, creates a social framework in which leisure tourists and work tourists are in a dialectical relationship. In tourism's frame they meet, although typically not face to face. They depend on each other, as leisure tourists consume the products of work tourists' labor, and work tourists depend on the custom of leisure tourists in the various tourist establishments and businesses. With smaller dimensions, their dialectical relations partake of, and arise from the overarching dialectic of capital and labor.

Leisure tourists are of the global middle class, or more precisely, the strata of middle income and wealth. They travel on airlines, stay in hotels, eat at restaurants, and so on. They do not travel by private planes or yachts, stay in one of their multiple villas or townhouses, or dine at their private clubs. They are the mass bourgeoisie. Their patronage is the focus of the tourism and hospitality industry. They are also a product of the late modern capitalist world system, the system born of the mid-nineteenth century. If Immanuel Wallerstein (2004) is correct, and I think he is, that system is collapsing. One of the forms it takes is securitization of the world, led by the hegemonic world power, the United States. At its border with Mexico, the drama plays out, and gives the staging and context for a small part of the state of the world system—leisure and work tourists crossing that border.

The collapse of the world capitalist system and securitization has forced the leisure-work tourist dialectic into a different trajectory. In describing the front stage – back stage dialectic, MacCannell said that “Paranoid structures emerge at precisely those points where there is no longer any possibility of a dialectic: known-unknown, seen-unseen, recognized-misrecognized” (2008:264). The Mexico-US border is a microcosm of just such a paranoid structure. As a consequence of global securitization, the border becomes increasingly securitized. Border zone surveillance becomes increasingly extended, currently at one hundred miles interior to all US borders. Surveillance becomes increasingly intense, pervasive, and intrusive, as various forms of electronics, drone flights, and other marvels of modern technology examine everyone. Everything becomes a tourist attraction. As Guy Debord put it, “The whole life of those societies in which modern conditions of production prevail [currently, the entire world] presents itself as an immense accumulation of *spectacles*. All that once was directly lived has become mere representation” (1967:12 ¶ 1).

As this system approaches perfection, everything and everyone at home, at work, or at play; everyone up to good or no good, clothed or naked, is bathed in the same dim moral light . . . . In this system, entertainment is a “reality show.” (MacCannell 2008: 274)

One can imagine a particular “reality show” in which contestants act as work tourists who cross the border. Each one gets picked off, until there is one “winner” who has obtained and kept a permanent job paying at least minimum wage. In the current conditions, the leisure-work tourist dialectic assumes a trajectory in which each is a contestant in a globalized reality show, all is spectacle and tourist attraction, a giant Disney world.

## References

- ACLU, American Civil Liberties Union (December, 2006). Are You Living in a Constitution Free Zone, [http://www.aclu.org/national-security\\_technology-and-liberty/are-you-living-constitution-free-zone](http://www.aclu.org/national-security_technology-and-liberty/are-you-living-constitution-free-zone) (accessed 11/22/11).
- AI, Amnesty International (2009) *Jailed Without Justice: Immigrant Detention in the USA*, <http://www.amnestyusa.org/research/reports/usa-jailed-without-justice> (accessed 11/22/11).
- Berger, Peter L. (1967) *The Sacred Canopy: Elements of a Sociology of Religion* (New York: Anchor Books)
- Briggs, Vernon (2010) *Illegal Immigration and Immigration Reform: Protecting the Employment Rights of the American Labor Force (Native-Born and Foreign-Born) Who Are Eligible To Be Employed*, <http://www.cis.org/employment-rights> (accessed 11/22/11).
- Brown, Wendy (2010) *Walled States, Waning Sovereignty* (New York: Zone Books).
- CDC (2008) *Work-Related Injury Deaths Among Hispanics—United States, 1992-2006*. <http://www.cdc.gov/mmwr/preview/mmwrhtml/mm5722a1.htm> (accessed 11/22/11).
- Cover, Robert M. (1983) *Nomos and Narrative*. *Harvard Law Review* 97: 4-68.

- Cruz, Teddy (2008) *Border Tours: Strategies of Surveillance, Tactics of Encroachment*, in Michael Sorkin (Ed.) *Indefensible Space: The Architecture of the National Security State*, pp. 111-140 (New York: Routledge).
- Davis, Mike (2005) *The Great Wall of Capital*, in Michael Sorkin, (Ed.) *Against the Wall*, pp. 88-99 (New York: The New Press).
- Debord, Guy (1967 [1994]) *The Society of the Spectacle*, Donald Nicholson-Smith (Trans.) (New York: Zone Books).
- Deleuze, Gilles and Félix Guattari (1986) *Nomadology: The War Machine*, Brian Massumi (Trans.) (New York: Semiotext(e)).
- DMI, Drum Major Institute (2009) Fact Sheet: The Exploitation of Undocumented Workers, <http://www.drummajorinstitute.org/immigration/> (accessed 11/22/11).
- Finkelstein, Joanne (1989) *Dining Out: A Sociology of Modern Manners* (Cambridge, UK: Polity Press).
- Frisby, David (1984) *Georg Simmel* (New York: Tavistock Publications).
- GAO, Government Accountability Office (2006) *Illegal Immigration*, GAO-06-770. Washington DC: US Government Printing Office, [www.gao.gov](http://www.gao.gov).
- Goffman, Erving (1961) *The Presentation of Self in Everyday Life* (Garden City, NY: Doubleday).
- (1963a) *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction* (Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill).
- (1963b) *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity* (Engelwood Cliffs, NJ: Prentice Hall).
- Gold, Ray (1952) *Janitors Versus Tenants: A Status-Income Dilemma*, *The American Journal of Sociology*, 57(5): 486-493.
- Hernandez-Coss, Raul (2005) *The U.S.-Mexico Remittance Corridor: Lessons on Shifting from Informal to Formal Transfer Systems*, *World Bank Working Paper No. 7* (Washington DC:

World Bank), [iteresources.worldbank.org/EXTAML/Resources/396511-1146581427871/US-Mexico\\_Remittance\\_Corridor\\_WP.pdf](http://iteresources.worldbank.org/EXTAML/Resources/396511-1146581427871/US-Mexico_Remittance_Corridor_WP.pdf) (accessed 11/26/11).

Hughes, Everett C. (1958) *Men and Their Work* (Glencoe, IL: Free Press).

Jaeger, David A. (2006) *Replacing the Undocumented Work Force* (Washington DC: Center for American Progress).

Jimenez, Maria (2009) *Humanitarian Crisis: Migrant Deaths at the U.S.-Mexico Border* (San Diego: American Civil Liberties Union).

Johnson, Chalmers A. (2000) *Blowback: The Costs and Consequences of American Empire* (New York: Metropolitan Books).

——— (2004) *The Sorrows of Empire: Militarism, Secrecy, and the End of the Republic* (New York: Metropolitan Books).

——— 2006 *Nemesis: The Last Days of the American Republic* (New York: Metropolitan Books).

Lévi-Strauss, Claude (1949[1969]) *The Elementary Structures of Kinship*, James Harle Bell and Richard von Strummer (Trans.); Rodney Needham (Ed.) (Boston: Beacon Books).

——— (1958[1963]) *Structural Anthropology*, Clair Jacobson and Brookew Grundfest Schoep (New York: Basic Books).

Luhmann, Niklas (1975 [1982]) *The Differentiation of Society*, Stephen Holmes and Charles Larmore (Trans.) (New York: Columbia University Press).

——— (1984 [1995]) *Social Systems*, John Bednarz Jr. and Dirk Baecker (Trans.) (Stanford, CA: Stanford University Press).

MacCannell, Dean (2004) Sightseeing and Social Structure: The Moral Integration of Modernity, in Sharon Bohn Gmelch (Ed.), *Turists and Tourism: A Reader*, pp. 55-70 (Long Grove, IL: Waveland Press).

——— (2008) Staged Authenticity Today, in Michael Sorkin (Ed.), *Indefensible Space: The Architecture of the National Security State*, pp. 259-276 (New York: Routledge).

- Mondragon, Rozana (2011) Injured Undocumented Workers and Their Work Place Rights: Advocating for a Retaliation *Per Se* Rule. *Columbia Journal of Law and Social Problems*, 44: 446-481.
- Passel, Jeffrey S. and D’Vera Cohn (2009) *A Portrait of Unauthorized Immigrants in the United States* (Washington DC: Pew Hispanic Center).
- Phipps, Peter (2004) Tourism and Terrorism: An Intimate Equivalence, in Sharon Bohn Gmelch (Ed.), *Tourists and Tourism: A Reader*, pp. 71-90 (Long Grove, IL: Waveland Press).
- Relinger, Rick (2010) NAFTA and the U.S. Corn Subsidies: Explaining the Displacement of Mexico’s Corn Farmers, *Prospect, Journal of International Affairs at UCSD*, April <http://prospectjournal.ucsd.edu/index.php/2010/04/nafta-and-u-s-corn-subsidies-explaining-the-displacement-of-mexicos-corn-farmers/> (accessed 11/22/11).
- Savage, Michael (1993) *The Safe Travel Book* (Lanham, MD: Lexington Books).
- Schmitt, Carl (1950 [2003]) *The Nomos of the Earth in the International Law of the Jus Publicum Europaeum*, G. L. Uelmen (Trans.) (New York: Telos Press).
- Simmel, Georg (1908 [1971]) The Stranger, in Donald N. Levine (Ed.), *Georg Simmel on Individuality and Social Forms: Selected Writings*, pp.143-149 (Chicago: University of Chicago Press).
- (1911 [1971]) The Adventurer, in Donald N. Levine (Ed.), *Georg Simmel on Individuality and Social Forms: Selected Writings*, pp.187-198 (Chicago: University of Chicago Press).
- US Chamber of Commerce (2011) Immigration Myths and Facts, [www.uschamber.com/reports/immigration-myths-and-facts](http://www.uschamber.com/reports/immigration-myths-and-facts) (accessed 11/22/11).
- US Rice Federation (2010) The U. S. Rice Industry At-a-Glance, <http://www.usarice.com/doclib/188/219/3674.PDF> (accessed 11/26/11).
- USDC, US Department of Commerce, International Trade Administration (2010) U.S. Travel and Tourism Industries: A Year in Review. <http://tinet.ita.doc.gov> (accessed 11/22/11).

USDHS, US Department of Homeland Security, Office of Immigration Statistics (2010) Table 1271. Foreign Tourists and Business Travelers Admitted by Country of Citizenship: 2000 to 2008. <http://www.dhs.gov/ximgtn/statistics/publications/yearbook.shtm> (accessed 11/2/11).

Veblen, Thorstein (1899 [1934]) *The Theory of the Leisure Class; an Economic Study of Institutions*. New York: Modern Library.

Wallerstein, Immanuel (2004) *World-Systems Analysis: An Introduction* (Durham, NC: Duke University Press).

Walter, Nicholas; Philippe Bourgois; H. Margarita Loinaz; and Dean Schillinger (2002) Social Context of Work Injury Among Undocumented Day Laborers in San Francisco. *Journal of General Internal Medicine*, 17(3): 221-229.

Wexco Publications ([1980] 1994) *The Complete Travellers Guide* (London: Wexco).

WTTO, World Travel and Tourism Council (2011) *Travel and Tourism 2011* [http://www.wttc.org/site\\_media/uploads/downloads/traveltourism2011.pdf](http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/traveltourism2011.pdf) (Accessed 11/24/11).

# **Examining the Influence of Past Travel Experience, General Web Searching Behaviors, and Risk Perceptions on Future Travel Intentions**

Lori Pennington-Gray,  
**Tourism Crisis Management Institute, Department of Tourism,  
Recreation and Sport Management, University of Florida**  
[pennggray@hhp.ufl.edu](mailto:pennggray@hhp.ufl.edu)

Ashley Schroeder,  
**Tourism Crisis Management Institute, Department of Tourism,  
Recreation and Sport Management, University of Florida**

Kiki Kaplanidou  
**Tourism Crisis Management Institute, Department of Tourism,  
Recreation and Sport Management, University of Florida**

Corresponding Author.  
325 Florida Gym, PO Box 118209, Gainesville, FL 32608  
[pennggray@hhp.ufl.edu](mailto:pennggray@hhp.ufl.edu); 352-392-4042; 352-392-7588

## **Abstract**

Understanding travelers' past travel experiences, information search behaviors, and risk perceptions influence on travel intentions has a number of benefits to marketers. This study found that past travel experience, web information search behaviors, and perceptions of certain risk types had a significant influence on the likelihood to travel. A greater extent of web information search and high perceptions of the likelihood of encountering financial crises, physical crises, health-related crises, and natural disasters were related to lower intentions to travel in the future. Recommendations and future research are discussed.

**KEYWORDS: GENERAL WEB SEARCH, INFORMATION SOURCE, CRISIS,  
PERCEIVED RISK AND TRAVEL INTENTIONS**



## 1. INTRODUCTION

In the first nine months of 2010, numerous crises affected the tourism industry. Crises ranged from hurricanes and wildfires to crime and an oil spill. A massive ash cloud from a volcanic explosion in Iceland significantly disrupted air travel to and from Europe. The explosion of an oil rig triggered an oil spill in the Gulf of Mexico. Protests occurred in Bangkok and Greece. Concerns of the safety and security of tourism during the world cup in South Africa were apparent. Riots ensued in Toronto during the G-20 Summit, and in the Philippines there was a hostage crisis. This demonstrates that crises, ranging in types, are occurring at unprecedented frequencies globally.

Travel and tourism represents one of the top three industries around the world (Goeldner, Ritchie & McIntosh, 2000). Travel and tourism is a \$1.3 trillion industry in the United States, which directly generates 7.7 million jobs and contributes to \$177 billion in payroll income. It also adds \$117 billion in tax revenues for federal, state, and local governments. Tourism is the third largest retail industry and is the first, second, or third largest industry in approximately 45 out of the fifty States (90%) [United States Travel Association (USTA), 2009]. Given the economic importance of the tourism industry, the effects of a crisis can potentially be devastating and can have long-term impacts on a destination and the nation's economy (Blake & Sinclair, 2003; Faulkner, 2001; Heath, 1998; Santana, 2004).

Research on risk perceptions and travel intentions has been found to exhibit an inverse relationship, in that when perceptions of risk are high, intentions to travel are lower. Many studies have examined mediating variables between risk perceptions and intentions to travel. These variables include past travel experience (Lepp & Gibson, 2008); nationality/culture (Reisinger & Mavondo, 2005); psychographics (Priest, 1990; Roehl & Fesenmaier, 1992); and knowledge seeking (Hennig-Thurau & Walsh, 2004). A recent study by Reisinger and Mavondo (2005) found that travel safety was positively associated with intentions to travel and travel safety was negatively associated with travel anxiety. Travel anxiety was impacted mostly by personality, but motivation also played a role in people's level of anxiety (Reisinger & Mavondo, 2005).

Scholars have found that risk perceptions significantly influence the intention to travel. Sönmez and Graefe (1998b) found that perceptions of risk are pivotal to the travel-related decision-making process. For instance, when potential travelers perceive a destination as risky, these travelers may modify their intentions to travel to that destination. Risk perceptions associated with international travel may vary depending on the geographic region (Sönmez & Graefe, 1996). Furthermore, risk perceptions seem to have a great effect on avoidance of geographic regions and destinations (Sönmez & Graefe, 1998b). Thus, if the potential tourist perceives that the risk of encountering terrorism at a

destination is high, then the individual may seek other destinations for their vacation (Sönmez & Graefe, 1998a). Therefore, riskier destinations may be omitted from the destination choice set (Crompton, 1992; Sönmez & Graefe 1998a, 1998b). For example, in a study conducted after September 11, 2001 in the U.S., 58% of respondents reported traveling less as a result of September 11 (Vlahav et al., 2002 in Chen & Noriega, 2003).

When traveling internationally, tourists often experience a great degree of anxiety (Korstanje, 2011). Risk perceptions, whether real or perceived, can potentially become dominant factors in travel-related decisions, particularly in the international context (Sönmez & Graefe, 1998a; Sönmez, 1998). The influence of risk perceptions related to international travel has been found to be related to several factors: (1) type of risk, (2) culture/nationality, (3) proximity to origin, and (4) international media coverage. First, perception of risk may depend on the type of risk (i.e. terrorism, natural disasters, political instability) (Roehl & Fesenmaier, 1992). Overall, numerous studies have found mixed results related to the type of risk. There is not a consistent rank of what type of risk is perceived as the most risky; it depends on a variety of internal and external factors. Second, culture/nationality can influence travelers' risk perceptions (Seddighi, Nuttall & Theocharous, 2001; Reisinger & Mavondo, 2005; Sackett & Botterill, 2006; Kozak, Crotts & Law, 2007; Korstanje, 2011). Third, research has found that as proximity increases, risk perceptions increase as well (Sackett & Botterill, 2006). For example, subsequent to the attacks on 9/11, American travelers' perceptions of risk increased (Sackett & Botterill, 2006). Finally, the extent of information search may be affected by the degree of perceived risk (Roehl & Fesenmaier, 1992; Sönmez & Graefe, 1998a). Thus, media coverage plays a role in travelers' perceptions of risk (Sönmez, 1998; Korstanje, 2011). Ultimately, travelers alter their travel plans and seek an alternative "safer" destination when the media increases the amount of coverage of an incident or negative event associated with a destination (Sönmez & Graefe, 1998a; Sönmez, 1998).

Although most individuals may seek an alternative destination, some negotiate the risk and may decide to continue with existing travel plans or modify existing travel plans (i.e., shorten the duration, book a safer accommodation). In any case, tourists may decide to seek additional information should they decide to continue their plans (Chandler, 1991; Floyd et al., 2003; Floyd & Pennington-Gray, 2004). Seeking knowledge from different sources may help make a purchase decision less risky (Bieger & Laesser, 2004; Murray, 1991; Urbany, Dickson & Wilkie, 1989; Gursoy & McCleary, 2004). Gathering information about the destination, in order to reduce the risk, is achieved through many information sources. Television has been found to be the most frequently used source to gather information in the event of a crisis (American Red Cross, 2010); however, different groups have turned to different sources based on the trust factor (Solomon, 1996). The perception of trust is a critical factor in the likelihood of turning to a source for additional information. In addition, the timing

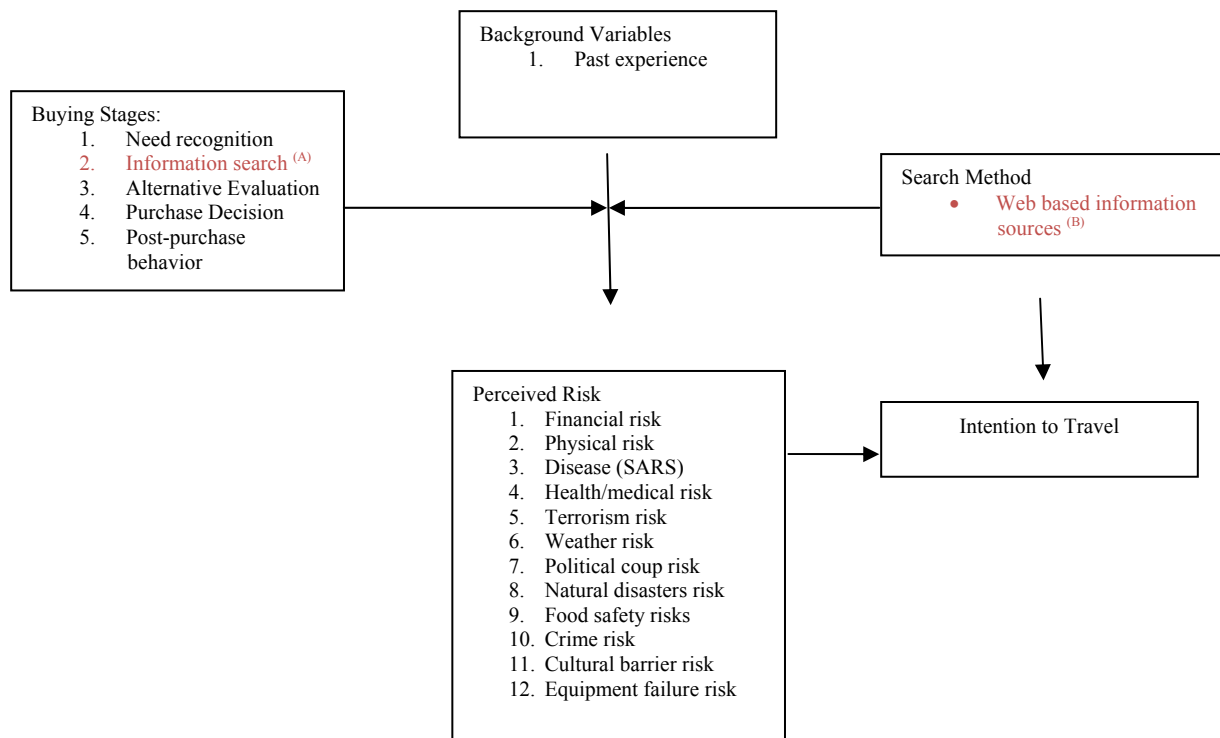
in the buying process (e.g., prior to travel, in situ) is linked to the source of information which may be used. Travelers in the information gathering stage of the process are more likely to use the Internet; while travelers in situ are more likely to turn to on-site staff (i.e., hotel staff).

The conceptual framework for this study is based on the model by Cai, Feng, and Breiter (2004), as well as previous work in the area of information search behaviors. Figure 1 shows the research model. The model identifies two antecedents to perceived risk: individual differences (past experience and demographics) and the consumer buying stage (information search stage). This study is delimited to the information gathering stage of the buying process and will only examine use of the Internet to gather information during that stage. The model considers perceived risk to be a function of different types of risk. Furthermore, the level of perceived risk will impact use of the Internet to gather information, which ultimately is posited to influence intentions to travel.

Based on the model, the following research questions were examined:

1. What is the influence of past travel experience on the likelihood to travel to the United States in the next year?
2. Controlling for past travel experience, what is the influence of web information search on the likelihood to travel to the United States in the next year?
3. Does the type of perceived risk associated with traveling in the United States, while controlling for past travel experience and web information search, influence the likelihood to travel to the United States in the next year?

## A Framework of Perceived Risk during the Information Search Process



**Figure 1. Conceptual Framework**

**Source: Adapted from Cai, Feng, & Breiter, 2004**

<sup>(A)</sup> Analysis only conducted for Information Search stage of the consumer buying stages

<sup>(B)</sup> Web based information index created from 8 variables

### *Theoretical Lens: Uses and Gratification Theory*

Uses and Gratification theory suggests that people turn to media based on various needs (Flanagin & Metzger, 2001). This particular theory provides a lens to understand why tourists may turn to the Internet to gather information on the destination where they are planning to travel. The Internet is useful largely because it allows for inter-related communication between users and media (Guo, Cheung & Tan, 2008). Uses and Gratification theory examines motivations, as well as behaviors, which explain the psychological gratification of specific media choices. In particular, Uses

and Gratification theory suggests that people who consume media do so in an attempt to fulfill cognitive and affective needs. Within the context of the Internet, many studies have examined this theory in relation to motivations, needs, and enjoyment (Chen & Corkindale, 2008; Ko, Cho & Roberts, 2005; Ruggiero, 2000).

Stafford et al. (2004) have suggested a framework of three domains of consumer motivations when using the Internet: (1) process gratification, (2) content gratification, and (3) social gratifications. Content gratification proposes that people use information specifically for knowledge or research. Mendes-Filho and Tan (2009) extend the notion of Uses and Gratification theory to form the concepts of content empowerment. They suggest that information consistency, source credibility, argument quality, and information framing are four variables that influence the level of empowerment that an individual achieves through general web searching (Mendes-Filho & Tan, 2009). It is not the goal of this paper to measure these influences on empowerment, but rather to understand the role that gathering information on the Internet plays in empowering people to make decisions to travel in the future.

The theory of uses and gratifications is generally accepted within the media literature as a lens with which to examine motivations and needs of using the Internet. Thus, this paper will adopt Uses and Gratification theory to examine the relationship between tourist profile characteristics and general web search as a means to mitigate risk and its relationship with travel intentions.

## 2. Relevant Literature

### *Perceived Risk and Tourists*

---

The notion of perceived risk has been discussed in the tourism literature over two decades in a number of diverse studies (i.e., Moutinho, 1987; Yavas, 1987; Hales & Shams, 1991; Roehl & Fesenmaier, 1992; Reisinger & Mavondo, 2005, 2006). In the context of tourism, risk is often defined as what is perceived and experienced by tourists during the process of purchasing and consuming tourism services, as well as while they are at the destination (Tsaor, Tzeng & Wang 1997). Thus, perceived risk has inherent phases to it, such as risk adverse on one end of the continuum and risk indulgent on the other end. Rational tourists are usually risk adverse (Uriely, Maoz & Reichel, 2007). Tourists generally seek destinations that are low in risk (Brin, 2006; McKercher et al., 2003; Uriely et al., 2007). Scholars have found that tourists tend to avoid destinations, which have high levels of safety risk. For example, destinations riddled with terrorist attacks often experience decreased travel arrivals, as tourists are less likely to travel to these affected destinations (Pizam & Fleischer, 2002; Rittichainuwat & Chakraborty, 2009).

Tourism studies have consistently found five critical tourism risk factors: (1) War and political instability (Gartner & Shen, 1992; Ioannides & Apostolopoulos, 1999; Mansfeld, 1996; Seddighi et al., 2000); (2) Health concerns (Miller & Ritchie, 2003; McKercher & Chon, 2004; Cooper, 2005); (3) Crime (Brunt, Mawby & Hambly, 2000; Dimanche & Leptic, 1999; Pizam, 1999); (4) Terrorism (Sönmez, 1998; Aziz, 1995; Sönmez & Graefe, 1998a, 1998b; Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999); and (5) Natural disaster (Faulkner, 2001; Armstrong & Ritchie, 2007; Faulkner & Vikolov, 2001; Mazzocchi & Montini, 2001; Chandler, 2004; Higgins, 2005).

However, Roehl and Fesenmaier (1992) extended the list to seven types of risk, which often play a role in travel decision-making. These risks were equipment, financial, physical, psychological, satisfaction, social, and time risks. While the latter study did not find that social risk played a significant role in travel decision-making, the authors did find tourists can be classified into three distinct groups based on their perceived risks: risk neutral, functional risk, and place risk. The risk neutral group did not consider tourism to involve any risk. The functional risk group, on the other hand, considered the possibility of mechanical, equipment, or organizational problems as the major sources of tourism-related risks, while the place risk group perceived vacations as fairly risky and specific destinations to be very risky (Roehl & Fesenmaier, 1992). In later studies, Sönmez and Graefe (1998a, 1998b) added health and political instability to the previously studied risk types.

Perceptions that a crisis may actually occur during a trip indicates a certain level of risk. When an individual reaches their maximum individual tolerance level or the greatest likelihood that a crisis can happen during their trip (and thus affect their travel), they may abandon the original purchase plan or find ways to reduce risks. Risk reduction strategies are the processes that customers seek to reduce uncertainty or dissatisfaction (Mitchell, 1999). Gathering information to provide more details on the trip is one way of reducing risk (Bieger & Laesser, 2004; Murray, 1991; Urbany et al., 1989; Gursoy & McCleary, 2004).

### *Risk Perceptions and International Tourists*

---

The nationality of travelers can influence their risk perceptions (Seddighi et al., 2001; Kozak et al., 2007). Therefore, travelers may be more or less worried about the threats of risk while traveling, depending on their country of origin. Research related to the risk perceptions of international travelers often utilizes Hofstede's cultural dimensions as a basis for comparing cultures/nationalities (i.e., Money & Crotts, 2003; Litvin, Crotts & Hefner, 2004). Furthermore, nationality may influence the extent of risk reducing activities. Money and Crotts (2003) found that Japanese tourists attempted to minimize risk more than travelers from Germany.

Nationality can also influence the search behaviors of travelers (Money & Crofts, 2003; Litvin et al., 2004). Travelers from different nations prefer different sources of information. For instance, German travelers have been found to prefer using personal sources, such as friends and family, and travel guides while searching for information (Money & Crofts, 2003). These travelers also tend to engage in a great extent of information search during vacation planning. On the other hand, Japanese tourists prefer to primarily seek information from travel agents (Money & Crofts, 2003). However, research concerning the relationship between risk perceptions and information sources among international tourists is rather scarce.

### *Risk Perceptions and Information Source*

---

Information source has been found to influence the degree of risk perceptions. Solomon (1996) argued that source credibility has a strong impact on risk perceptions. The effect of high source credibility on perceptions of risk includes: (1) higher persuasion levels, (2) less counterarguments, and (3) greater likelihood to behave positively (Eagly, Wood & Chaiken, 1978; Grewal, Gotlieb & Marmorstein, 1994). In addition, individual assessments of credibility significantly influence how likely people are to agree with the message (Burnside, Miller & Rivera, 2007). Fothergill, Maestas, and Darlington (1999) found that two ethnic groups demonstrated different risk perceptions based on their assessment of the credibility of the information source. They found that perceptions of official versus non-official sources led to different evaluations of risk and different levels of compliance with the message (Perry & Lindell, 1991).

The relationship between risk perceptions and information source has been demonstrated in several tourism studies. For example, in general, tourists engage in information search strategies in order to reduce risk and uncertainty about the destination (Bieger & Laesser, 2004; Murray, 1991; Urbany et al., 1989; Gursoy & McCleary, 2004). Information search strategies are used to reduce the cognitive dissonance between customer expectations and anticipated outcomes, thereby establishing cognitive balance (Mitra, Reiss & Capella, 1999). Furthermore, Murray (1991) and Lutz and Reilly (1973) noted that there is a positive correlation between perceived risk and information search, where the higher the perceived risk, the more likely an information search would be conducted in order to alleviate the perception of risk. Building on this theory, Bieger and Laesser (2004) argued that tourists utilize more informal information sources (i.e., more trustworthy and credible sources) once the decision to travel is made because at this point much of the risk has increased (i.e., financial, social, time, psychological).

The majority of research on information source and risk has been general and examined traditional information sources. As aforementioned, risk varies over different phases of the consumer process. Zeithaml and Bitner (2003) have suggested that risk is conceptualized differently during the various stages of the consumer buying process. The five-stage process (Blackwell et al., 2003) ranges from (1) need recognition to (2) information search to (3) evaluating alternatives to (4) purchase decisions to (5) post-purchase behavior. Risk is typically recognized in the first stage. However, risk reduction strategies can occur during all stages. In the information search stage, such strategies as (1) personal recommendations, (2) seeking additional information, (3) brand loyalty, and (4) having a warranty all aid in reducing risk. Murray (1991) has suggested that perceived risk is less for services than for goods and that consumer's rely more heavily on personal communication and recommendations during the pre-purchase stage and less on brand loyalty.

Information about the destination can take the form of brochures, advertisements in newspapers or travel magazines, television shows, radio broadcasts, or information on the Internet. Mitchell (1999) found that travel reviews are one of the most important sources of information in reducing risk in travel decision-making. In contrast, however, the Internet has replaced much of the traditional print materials as a more valuable source of external information (Lim, 2003; Nysveen & Leshagen, 2002).

Use of the Internet to reduce risk perceptions related to travel is an understudied area of the literature. However, those studies which have been conducted tend to center around financial risk through the act of shopping on the Internet (Vijaysarathy & Jones, 2000) or perceived risk related to online airline reservations (Cunningham, Gerlach, Harper & Young, 2005). Use of the Internet to gather information that may reduce the perception of risk of traveling to a destination particularly within the context of future travel intentions has not been examined. Thus, the authors argue that this study will expand our understanding of the relationship between past experience, use of the Internet for general web searches, and risk perceptions with intentions to travel.

### **3. Survey Methodology**

#### *Data Collection*

---

The data for this study was collected as a part of a larger study conducted by Mandala Research LLC in the summer of 2011. The Tourism Crisis Management Institute at the University of Florida worked with the proprietor to add and purchase three crisis-related questions to the larger study of travelers from emerging growth markets (i.e., Brazil, China, South Korea, India and Australia) to the



United States. In total, four questions from the larger study of thirty-three questions made up this particular study. The purpose of the larger study was to better understand international travelers' attitudes, perceptions, and behaviors regarding travel to the United States.

The larger study was conducted among 2416 travelers from the top emerging growth markets of the United States' international tourism industry in August and September 2010. Data for this study was gathered among tourists in each of the top five emerging growth markets to the United States, as identified by the U.S. Department of Commerce. The markets were: Brazil (483 respondents), China (479 respondents), India (500 respondents), Australia (475 respondents), and South Korea (479 respondents) (ITA Office of Travel & Tourism Industries, 2010). The data was collected online using Mandala Research's *Travel Answer* leisure travel panel, hosted by Conduit Systems. To qualify for the survey, respondents must have visited the U.S. at least once within the past 12 months, had spent a minimum of \$250 on shopping during the trip, and had a minimum household income of \$75,000.

### ***Operationalization of the Variables***

---

Four questions from the survey were used for this study: past international travel experience, web-related information search behaviors, the likelihood to travel to the U.S. within the next year, and the perception of the likelihood of a particular type of crisis occurring during an upcoming leisure trip to the United States.

The dependent variable was the likelihood to travel to the U.S. within the next year. It was asked on a six point scale, where 1=not at all likely and 5=definitely, my trip is booked. The final response was 6= not sure, was recoded as missing for further analysis.

The three independent variables were: past travel experience, web-related information search behaviors, and perceptions of risk. Past experience was a continuous measure, as operationalized by the question, "how many international combined pleasure and business trips within the U.S. have you taken in the past 12 months?"

Web information search behavior was operationalized by an index that was created by the summation of eight web-related information search items. The main question was "which of the following information sources did you use to plan your last trip?" Responses which composed the index were: traveler community websites (Tripadvisor), podcasts, blogs, social media sites (such as Facebook, MySpace), social media travel sites (such as Tripadvisor), travel provider websites (airlines, hotel, etc), online travel website (Expedia, Orbitz, Travelocity), and destination websites (to a specific city in the U.S.). Each of these responses was measured as yes/no. The index was created by adding the eight responses together to create the web information search variable.

The operationalization of perceived risk was consistent with previous literature (Roehl & Fesenmaier, 1992). Risk perception was measured using a five point Likert scale asking respondents the following: “Using a scale of 1 to 5, where 1= Very Much Unlikely, 3= Neutral and 5= Very Much Likely, please think about your next or upcoming leisure trip within the United States and rate your likelihood of the following crisis occurring.” Twelve responses, which were adapted from the work of Sönmez and Graefe (1998b) and Floyd et al. (2004), were: terrorism, crime, natural disasters, disease, food safety, financial, health, physical, equipment failure, weather, cultural barriers, and political coups. These risk types were asked in terms of pleasure travel within the United States.

### ***Overall International Profile of Respondents***

---

The demographic variables collected for each respondent showed that respondents were more likely to be males (73.8%) (Table 1). Age generally followed a normal distribution with most respondents age 18-30 (31.0%) and either married (52.2%) or living with a partner/significant other (20.6%). Respondents were from five countries: India (20.7%), Brazil (20.0%), South Korea (19.8%), China (19.8%), and Australia (19.7%). The majority of the sample earned between \$75,000 and \$174,999 (66.1%) and was either a full time homemaker/self-employed (31.0%) or employed full time (25.5%).

**Table 1. Frequency of Demographic Variables among International Travelers**

Socio-Demographic Characteristics	Frequency	Valid %
Gender (N=2,416)		
Male	1784	73.8
Female	632	26.2
Age (N=2,416)		
18-30	748	31.0
31-40	672	27.8
41-50	573	23.7
51-65	381	15.8

65	42	1.7
Annual Household Income (N=2,416)		
\$75,000-\$99,999	443	18.3
\$100,000-\$124,999	447	18.5
\$125,000-\$149,999	378	15.6
\$150,000-\$174,999	332	13.7
\$175,000-\$199,999	290	12.0
\$200,000-\$224,999	208	8.6
\$225,000-\$249,999	91	3.8
\$250,000-\$499,999	73	3.0
\$500,000 or more	52	2.2
Not sure/rather not say	102	4.2
Marital Status (N=2,416)		
Single, never married	389	16.1
Living with partner/significant other	498	20.6
Rather not say	95	3.9
Divorced/separated	68	2.8
Widowed	31	1.3
Living with friends	74	3.1
Married	1,261	52.2
Employment Status (N=2,416)		
Employed full time	615	25.5
Employed part time	222	9.2
Retired	489	20.2
Full time homemaker	750	31.0
Unemployed	340	14.1
Student Enrollment (N=2,416)		
Yes, part time	55	2.3
Yes, full time	13	0.5
No	2,348	97.2

The average number of pleasure trips to the United States per year for the sample was 1.48, where less than one (0.42) was for business (Table 2). When asked the likelihood of encountering a set of risks while traveling for leisure in the United States, the most frequent response was disease (i.e., SARS) (mean=3.31), followed by financial risks (mean=3.13) and crime (mean= 3.13) (Table 2). The least common responses regarding the perception of the likelihood of risks occurring were natural disasters (mean=2.34) and health (mean= 2.54) (Table 2).

**Table 2. Frequency of Travel Variables among International Travelers**

Variable	Frequency	Mean	Standard Deviation
Thinking of all the international trips to the U.S. you have taken in the past 12 months, how many of these trips were for each of the purpose of pleasure?	2416	1.48	1.26
Thinking of all the international trips to the U.S. you have taken in the past 12 months, how many of these trips were for each of the purpose of business?	2416	0.42	1.02
Please think about your next or upcoming leisure trip with the US and rate your perception of the likelihood that the following crisis will occur during your trip...			
Crime	2416	3.13	1.19
Natural Disasters	2416	2.34	1.05
Disease (i.e., SARS)	2416	3.31	1.24
Food safety	2416	2.85	1.24
Financial	2416	3.13	1.35
Health (i.e., travelers diarrhea)	2416	2.54	1.06
Physical accidents	2416	2.91	1.12
Equipment failure (i.e., airplane delay)	2416	2.55	1.15
Weather/storms	2416	2.72	1.06
Cultural barriers	2416	2.98	1.08
Political coups	2416	2.76	0.97

### *Influence of Risk Perceptions on International Traveler's Future Travel Intentions*

Hierarchical regression was used to test the research questions of the study. Based on a literature review, this type of analysis was deemed appropriate. Hierarchical regression allowed for the control of the impact of past travel experience, as well as web information search behaviors. The first step in the hierarchical regression included past travel experience as the independent variable, while the second step included past travel experience and web information search. Finally, the third step included past travel experience, web information search, and risk perception types. Results of hierarchical regression analysis are presented in Table 3. The multicollinearity indicators Variance Inflation Factor (VIF) and Tolerance were examined and did not reveal concerning multicollinearity among any of the independent variables. Tolerance values all fell above .10 and VIF values all fell below 10 (Pallant, 2007)

**Table 3. Results of hierarchical regression analysis testing the effects of past experience, web information search, and perception of the likelihood of a crisis on likelihood to travel in the next year**

Variable	B	SE	$\beta$
Step 1			
Past experience	.164	.014	.245**
Step 2			
Past experience	.144	.014	.215**
Web information search	-.279	.048	-.124**
Step 3			
Past experience	.106	.014	.158**
Web information search	-.252	.047	-.122**
Likelihood of equipment failure	.215	.030	.203**
Likelihood of financial crisis	-.184	.028	-.202**
Likelihood of physical	-.210	.033	-.189**
Likelihood of disease (e.g., SARS)	.157	.037	.158**
Likelihood of weather	.115	.034	.098**
Likelihood of health (e.g., traveler's	-.110	.030	-.095**

diarrhea)			
Likelihood of political coup	.109	.037	.086**
Likelihood of natural disasters	.090	.031	.077**
Likelihood of cultural barriers	.059	.039	.052
Likelihood of food safety	-.040	.034	-.040
Likelihood of terrorism	.049	.036	.038
Likelihood of crime	-.031	.040	-.030

\*p<.05, \*\* p<.01

Note: R<sup>2</sup>=.06 for step 1, p<.05, ΔR<sup>2</sup>=.014, for step 2, p<.001, ΔR<sup>2</sup>=.088, for step 3, p>.05,

The hierarchical regression model revealed that past experience accounted for 6% of variance in the model ( $p < 0.05$ ) and had a positive relationship with the likelihood to travel in the next year to the United States ( $\beta = 0.245$ ,  $p < 0.01$ ). This means that those with greater experience have a greater intention to travel to the U.S. in the upcoming year. After controlling for this variable, web information search related to past experience, accounted for an additional 1% of variance ( $\Delta R^2 = 0.014$ ,  $p < 0.001$ ) in the likelihood to travel to the United States in the next year. Web information search revealed a negative relationship, suggesting that those who conducted a greater extent of information search on the Internet had a lower likelihood to travel to the United States in the next year ( $\beta = -0.124$ ,  $p < 0.01$ ).

For the final research question, the results revealed positive and negative relationships between risk perceptions and the likelihood of traveling to the United States in the next year, depending on the type of risk. Equipment failure ( $\beta = 0.203$ ,  $p < 0.01$ ), financial crisis ( $\beta = -0.202$ ,  $p < 0.01$ ), physical (accidents) ( $\beta = -0.189$ ,  $p < 0.01$ ), disease ( $\beta = 0.158$ ,  $p < 0.01$ ), weather ( $\beta = 0.098$ ,  $p < 0.01$ ), health ( $\beta = -0.095$ ,  $p < 0.01$ ), political coups ( $\beta = 0.086$ ,  $p < 0.01$ ), and natural disasters ( $\beta = 0.077$ ,  $p < 0.01$ ) were all significant predictors of the likelihood to travel to the United States in the next year. Three of the eight significant risk perceptions had a negative relationship with the likelihood to travel, while the other five had a positive relationship with the likelihood to travel. Therefore, for those who perceived the risks of encountering a financial, physical, or health-related crisis while traveling to be high, the intent to travel to the United States was lower. The risk types which had a negative relationship were dominated by risks which were personal in nature. In contrast, when the perception of the likelihood of equipment failure, natural disasters, disease, weather, and political instability were high, the propensity to travel was also high. This suggests that those risks which had a positive relationship with the

likelihood to travel (natural disasters, equipment failure, disease (SARS), weather, and political coups) appeared to be risks which were more external or uncontrollable and thus less influential on intentions to travel.

### *Discussion of the Findings*

---

The objective of this study was to understand the influence of past travel experience, web information search, and risk perception variables on international tourists' intentions to travel to the U.S. in the next year. The sample, consisting of a random sample of travelers from the top emerging markets to the U.S., provided a solid sample to seek information to address the purpose. The intensity of crises globally created a unique opportunity to understand the impact of perceptions associated with multiple risks on future travel intentions. Understanding traveler's risk perceptions and web information search behaviors, as well as its relationship to travel intention has a number of benefits to the industry.

The first research question investigated whether past travel experience influenced the likelihood to travel in the upcoming year. This study found that past travel experience played a role in international travelers' intentions to travel to the United States in the next year. Travelers with a greater extent of past travel experience indicated a higher likelihood to travel in the next year. This finding is consistent with previous research concerning past experience. For instance, Floyd et al. (2004) similarly found that the strongest predictor of intentions to travel in the upcoming year was past travel experience, with individuals with more past experience being more likely to travel.

The relationship between web information search and future intentions to travel, while controlling for past travel experience, was the focus of research question two. A negative relationship was found. In other words, those who searched for more information on the Internet had lower intentions to travel to the United States in the upcoming year. This result can be perhaps justified by the nature of the web search index created for this study, where most of the indicators are reliant on user-generated content, thus more truthful and current information is present on the web from other consumers. As noted in a study by Yoo, Lee, Gretzel and Fesenmaier (2009) trust is an antecedent to making decision about travel based on user-generated content and that may be a factor creating a negative relationship between information search and travel intentions. However, the trust factor was not tested in this study as an antecedent of web search behaviors, but it can be tested in future research. When examining the relationship between risk perceptions and the likelihood to travel to the U.S. in the upcoming year, controlling for past travel experience and web information search behaviors, both positive and negative relationships were found. The significant predictors of the likelihood to travel

were the following types of risk perceptions: equipment failure, financial, physical (accidents), disease, weather, health, political coups, and natural disasters. Physical accidents, health, and financial (e.g., loss of money due to poor value) were all negatively related to the likelihood to travel; while, equipment failure, natural disasters, disease, weather, and political coups were all positively related to the likelihood to travel. These latter risks are considered to be more “external” to the individual. Perhaps because these risks are perceived as outside of an individual’s control, the individual may assess less potential risk and thus are more willing to gamble that those crises will not occur during their trip. Therefore, this finding implies that high perceptions of external risks generally do not deter international travelers from intending to travel to the U.S. in the near future.

The international tourism market has a significant impact on the nation’s economy, thus it is important to understand the factors that may affect this segment. Specifically, it is critical that the tourism industry understands the influences of past travel experience, web information search, and risk perceptions on the likelihood to travel to the United States. Of particular importance, the Internet is increasingly becoming a preferred vehicle for marketing by destinations and other travel providers. The web is also an integral part of the vacation planning process of prospective travelers. Given these circumstances, travel providers need to understand that increased web searching can both positively and negatively influence the perception of risk in a given destination, thereby influencing their intention to travel. Marketing strategies are needed to fight the perceptions of risk, particularly those which negatively influence the likelihood to travel and based on this study the risks that are under the control of the individual traveler.

### *Future Research*

---

While this was one of the first empirical studies to examine the influence of web information search behaviors on the likelihood to travel of international travelers, it is important to note that there are a few limitations of the study. First, this study only examined specific types of information sources and was not inclusive of all potential information sources available on the Internet. An additional limitation is that we did not examine the types of information that respondents were seeking or the specific sites that the respondents used (i.e., Tripadvisor). It is suggested that future research explore the specific sites that travelers use to seek information about traveling, as well as the types of information that travelers are seeking through web searches. By understanding these factors, the tourism industry will be better prepared to address the factors that negatively influence the propensity to travel.



Furthermore, we did not investigate how the nature of the vacation may possibly affect the relationship between risk perceptions and the likelihood to travel in the upcoming year. Future research needs to examine these factors as perceptions of risk could potentially vary depending on the nature of the vacation or the purpose of the trip.

Future research also needs to examine the influence of the traveler's nationality on the relationships between past travel experience, web information search behaviors, and risk perceptions with the likelihood to travel to the U.S. in the next year. Such endeavor will enrich the literature by showing how information search behaviors can be influenced by culture (Money & Crofts, 2003; Litvin et al., 2004).

## References

---

- American Red Cross (2010, August 5). Social media in disasters and emergencies. *American Red Cross*. Retrieved August 5, 2010, from <http://www.redcross.org/www-files/Documents/pdf/other/SocialMediaSlideDeck.pdf>
- Armstrong, E.K., & Ritchie, B.W. (2007). The heart recovery marketing campaign: Destination recovery after a major bushfire in Australia's national capital. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2/3/4), 175-190.
- Aziz, H. (1995). Understanding attacks on tourists in Egypt. *Tourism Management*, 16, 91-95.
- Bieger, T., & Laesser, C. (2004). Information sources for travel decisions: toward a source process model. *Journal of Travel Research*, 42, 357-371.
- Blackwell, R.D., Miniard, P.W. & Engel, J.F. (2003). *Consumer behavior*. Orlando, FL: Harcourt.
- Blake, A., & Sinclair, T. (2003). Tourism crisis management: US response to September 11. *Annals of Tourism Research*, 30(4), 813-832.
- Brin, E. (2006). Politically-oriented tourism in Jerusalem. *Tourist Studies*, 6(3), 215-243.
- Brunt, P., Mawby, R., & Hambly, Z. (2000). Tourist victimization and the fear of crime on holiday. *Tourism Management*, 21, 417-424.

- Burnside, R., Miller, D.S., & Rivera, J.D. (2007). The impact of information and risk perception on the hurricane evacuation decision-making of greater New Orleans residents. *Sociological Spectrum*, 27, 727-740.
- Cai, L.A., Feng, R., & Breiter, D. (2004). Tourist purchase decision involvement and information preferences. *Journal of Vacation Marketing*, 10(2), 138-148.
- Carter, S. (1998). Tourists and traveler's social construction of Africa and Asia as risky locations. *Tourism Management*, 19, 349-358.
- Chandler, J.A. (2004). An analysis of the economic impacts of Hurricanes Dennis, Floyd, and Irene on North Carolina's lodging industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 28(3), 313-326.
- Chandler, J.G. (1991). How safe are our airports? *Travel and Leisure*, 21(5), 94-100.
- Chen, Y.H.H., & Corkindale, D. (2008). Towards an understanding of the behavioral intention to use online news service: an exploratory study. *Internet Research*, 18(3), 286-312.
- Chen, R.J.C., & Noriega, P. (2003). The impacts of terrorism: Perceptions of faculty and students on safety and security in tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2/3), 81-97.
- Clements, M.A., & Georgiou, A. (1998). The impact of political instability on a fragile tourism product. *Tourism Management*, 19, 283-288.
- Cooper, M. (2005). Japanese tourism and the SARS epidemic of 2003. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19(2/3), 117-131.
- Crompton, J.L. (1992). Structure of vacation destination choice sets. *Annals of Tourism Research*, 19, 420-434.
- Cunningham, L., Gerlach, J., Harper, M., & Young, C. (2005). Perceived risk and the consumer buying process: Internet airline reservations. *International Journal of Service Industry Management*, 16(4), 357-372.

- Dimanche, F., & Leptic, A. (1999). New Orleans tourism and crime: A case study. *Journal of Travel Research, 38*, 19-23.
- Eagly, A.H., Wood, W., & Chaiken, S. (1978). Causal Inferences about communicators and their effect on opinion change. *Journal of Personality and Social Psychology, 36*(4), 424-435.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management, 22*, 135-147.
- Faulkner, B., & Vikulov, S. (2001). Katherine, washed out one, back on track the next: A post-mortem of a tourism disaster. *Tourism Management, 22*, 331-344.
- Flanagin, A.J., & Metzger, M.J. (2000). Perceptions of Internet information credibility. *Journalism and Mass Communication Quarterly, 77*(3), 515-540.
- Floyd, M., & Pennington-Gray, L. (2004). Profiling risk perceptions of tourists. *Annals of Tourism Research, 31*(4), 1051- 1054.
- Floyd, M.F., Gibson, H., Pennington-Gray, L., & Thapa, B. (2003). The effect of risk perceptions on intentions to travel in the aftermath of September 11, 2001. *Journal of Travel & Tourism Marketing, 15*(2/3), 19-38.
- Fothergill, A., Maestas, E.G.M., & Darlington, J.D. (1999). Race, ethnicity and disasters in the United States: A review of the literature. *Disasters, 23*(2), 156-173.
- Gartner, W.C., & Shen, J. (1992). The impact of Tiananmen Square on China's tourism image. *Journal of Travel Research, 30*, 47-52.
- Goeldner, C., Ritchie, B., & McIntosh, R. (2000). *Tourism: principles, practices, and philosophies* (8<sup>th</sup> ed.). New York: Wiley.
- Grewal, D., Gotlieb, J., & Marmorstein, H. (1994). The moderating effects of message framing and source credibility on the price-perceived risk relationship. *The Journal of Consumer Research, 21*(1), 145-153.

- Guo, Z., Cheung, K., & Tan, F.B. (2008). *Motivations for using CMC and Non-CMC media in learning contexts: A uses and gratifications approach*. Paper presented at the 29<sup>th</sup> International Conference on Information Systems (ICIS'08), Paris.
- Gursoy, D., & McCleary, K.W. (2004). An integrative model of tourists' information search behavior. *Annals of Tourism Research, 31*(2), 353-373.
- Hales, C., & Shams, H. (1991). Cautious incremental consumption: A neglected consumer risk reducing strategy. *European Journal of Marketing, 25*(7), 7-21.
- Hall, C.M., & O'Sullivan, V. (1996). Tourism, political stability and violence. In A. Pizam & Y. Mansfeld (Eds.), *Tourism, crime and international security issues* (pp. 105-121). New York: Wiley.
- Heath, R. (1998). *Crisis management for managers and executives*. London: Pitman Publishing.
- Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2004). Electronic word-of-mouth: motives for and consequences of reading consumer articulations on the Internet. *International Journal of Electronic Commerce, 8*(2), 51-74.
- Higgins, B.A. (2005). The storm of summer: lessons learned in the aftermath of the hurricanes of '04. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 46*(1), 40-46.
- Ioannides, D., & Apostolopoulos, Y. (1999). Political instability, war and tourism in Cyprus: Effects, management and prospects for recovery. *Journal of Travel Research, 38*, 51-56.
- ITA Office of Travel & Tourism Industries (2010). Forecast of international travelers to the United States by top origin countries. *ITA Office of Travel & Tourism Industries*. Retrieved November 25, 2010, from <http://tinet.ita.doc.gov/view/f-2000-99-001/forecast/Forecast-COUNTRIES.pdf>
- Ko, H., Cho, C.H., & Roberts, M.S. (2005). Internet uses and gratifications: a structural equation model of interactive advertising. *Journal of Advertising, 34*(2), 57-70.

- Korstanje, M.E. (2011). The fear of traveling: a new perspective for tourism and hospitality. *Anatolia – An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 22(2), 222-233.
- Kozak, M., Crofts, J.C., & Law, R. (2007). The impact of the perception of risk on international travellers. *International Journal of Tourism Research*, 9, 233-242.
- Lawton, G., & Page, S. (1997) Evaluating travel agents' provision of health advice to travelers. *Tourism Management*, 18, 89-104.
- Lepp, A., & Gibson, H. (2008). Sensation seeking and tourism: Tourist role, perception of risk and destination choice. *Tourism Management*, 29(4), 740-750.
- Lim, H. (2003). Consumer perceived risk: Sources versus consequences. *Electronic Consumer Research and Applications*, 2, 216-228.
- Litvin, S.W., Crofts, J.C., & Hefner, F.L. (2004). Cross-cultural tourist behaviour: a replication and extension involving Hofstede's uncertainty avoidance dimension. *International Journal of Tourism Research*, 6, 29-37.
- Lutz, R.J., & Reilly, P.J. (1973). An exploration of the effects of perceived social and performance risk on consumer information acquisition. In S. Ward and P. Wright (Eds.) *Advances in Consumer Research vol. 1* (pp. 393-405). Association for Consumer Research.
- Mansfeld, Y. (1996). Wars, tourism and the "Middle East" factor. In A. Pizam & Y. Mansfeld (Eds.), *Tourism, crime and international security issues* (pp. 265-278). New York: Wiley.
- Mazzocchi, M., & Montini, A. (2001). Earthquake effects on tourism in central Italy. *Annals of Tourism Research*, 28, 1031-1046.
- McKercher, B., & Chon, K. (2004). The over-reaction to SARS and the collapse of Asian tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 716-719.
- McKercher, B., Hui, E., Hall, C., Timothy, D., & Duval, D. (2003). Terrorism, economic uncertainty and outbound travel from Hong Kong. *Safety & Security in Tourism*, 15(2-4), 99-115.

- Mendes-Filho, L., & Tan, F.B. (2009). User-generated content and consumer empowerment in the travel industry: A uses & gratifications and dual-process conceptualization. *PACIS 2009 Proceedings*. Paper 28.  
<http://aisel.aisnet.org/pacis2009/28>
- Miller, G.A., & Ritchie, B.W. (2003). A farming crisis or a tourism disaster? An analysis of the foot and Mouth disease in the UK. *Current Issues in Tourism*, 6(2), 150-171.
- Mitchell, V.W. (1999). Consumer perceived risk: conceptualizations and models. *European Journal of Marketing*, 33(1/2), 163-195.
- Mitra, K., Reiss, M.C., & Capella, L.M. (1999). An examination of perceived risk, information search and behavioral intentions in search experience and credence services. *Journal of Service Marketing*, 13(3), 208-228.
- Money, R.B., & Crotts, J.C. (2003). The effect of uncertainty avoidance on information search, planning, and purchases of international travel vacations. *Tourism Management*, 24, 191-202.
- Moutinho, L. (1987). Consumer behavior in tourism. *European Journal of Marketing*, 21, 1-44.
- Murray, B. (1991). A test of services marketing theory: Consumer information acquisition activities. *Journal of Marketing*, 55(1), 11-25.
- Nysveen, H., & Lexhagen, M. (2002). Reduction of perceived risk through on-line value-added services offered on tourism businesses web-sites. *Information & Communication Technologies in Tourism 2002: Proceedings of the International Conference in Innsbruck, Austria, 2002*, 488-496.
- Pallant, J. (2007). *SPSS Survival manual* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Perry, R.W., & Lindell, M.K. (1991). The effects of ethnicity on evacuation decision-making. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 9, 47-68.

- Pizam, A. (1999). A comprehensive approach to classifying acts of crime and violence at tourism destinations. *Journal of Travel Research*, 38, 5-12.
- Pizam, A., & Fleischer, A. (2002). Severity versus frequency of acts of terrorism: Which has a larger impact on tourism demand? *Journal of Travel Research*, 40, 337-339.
- Priest, S. (1990). The adventure experience paradigm. In J. Miles & S. Priest (Eds.), *Adventure Education* (pp. 157–162). State College, PA: Venture Publishing.
- Reisinger, Y., & Mavondo, F. (2005). Travel anxiety and intentions to travel internationally: Implications of travel risk perception. *Journal of Travel Research*, 43(3), 212-225.
- Reisinger, Y., & Mavondo, F. (2006). Cultural differences in travel risk perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1), 13-31.
- Rittichainuwat, B.N., & Chakraborty, G. (2009). Perceived travel risks regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30(3), 410–418.
- Roehl, W.S., & Fesenmaier, D.R. (1992). Risk perceptions and pleasure travel: An exploratory analysis. *Journal of Travel Research*, 2, 17-26.
- Ruggiero, T.E. (2000). Uses and gratifications theory in the 21<sup>st</sup> century. *Mass Communication and Society*, 3(1), 3-37.
- Sackett, H., & Botterill, D. (2006). Perception of international travel risk: an exploratory study of the influence of proximity to terrorist attack. *E-review of tourism Research*, 4(2), 44-49.
- Santana, G. (2004). Crisis management and tourism: Beyond the rhetoric. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(4), 299-321.
- Seddighi, H.R., Nuttall, M.W., & Theocharous, A.L. (2000). Does cultural background of tourists influence the destination choice? An empirical study with special reference to political instability. *Tourism Management*, 22(2), 181–191.
- Solomon, M.R. (1996). *Consumer behavior: Buying, having, and being*. Englewood Cliffs, NJ:

Prentice Hall.

- Sönmez, S. (1998). Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*, 25, 416-456.
- Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. (1999) Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism. *Journal of Travel Research*, 38, 13-18.
- Sönmez, S.F., & Graefe, A.R. (1996). Risk perceptions of US international vacation travelers. *Proceedings of the 27<sup>th</sup> Annual Travel and Tourism Research Association* (pp. 97-108). Las Vegas, NV.
- Sönmez, S. & Graefe, A.R. (1998a). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25, 112-144.
- Sönmez, S. & Graefe, A.R. (1998b). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, 37, 171-177.
- Stafford, T.F., Stafford, M.R., & Schkade, L.L. (2004). Determining uses and gratifications for the Internet. *Decision Sciences*, 25(2), 259-288.
- Tsaur, S.H., Tzeng, G.H., & Wang, K.C. (1997). Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 796–812.
- United States Travel Association (USTA). 2009. *TIA fast facts—Economic impact*. <http://www.ustravel.org/sites/default/files/page/2009/11/U> (accessed September 5, 2011).
- Urbany, J.E., Dickson, P.R., & Wilkie, W.L. (1989). Buyer uncertainty and information search. *Journal of Consumer Research*, 6(3), 208-215.
- Uriely, N., Maoz, D., & Reichel, A. (2007). Rationalizing terror-related risks: The case of Israeli tourists in Sinai. *International Journal of Tourism Research*, 9(1), 1–8.
- Vijayarathy, L.R., & Jones, J.M. (2000). Print and Internet catalog shopping: assessing attitudes and intentions. *Electronic Networking Applications and Policy*, 10(3), 191–202.



- Yavas, U. (1987). Marketing research in an Arabian Gulf country. *Journal of the Market Research Society*, 29(4), 458-461.
- Yoo, K.-H., Lee, Y., Gretzel, U., & Fesenmaier, D. R. (2009). Trust in travel-related consumer generated media. In W. Höpken, U. Gretzel & R. Law (Eds.), *Information and communication technologies in tourism 2009*, pp. 49-59. Vienna: Springer.
- Zeithaml, V., & Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

|



