

## Distancia cultural y percepción de riesgo de Brasil según las recomendaciones de viaje oficiales

Diego R Toubes\* Yolanda Domínguez López\*\*

Universidad de Vigo (España)

**Resumen:** La percepción de riesgo del turista es uno de los elementos que más influyen en la elección del destino a viajar. Esta percepción puede variar de acuerdo a la cultura del país de quien toma la decisión. En este trabajo se valora la influencia de las culturas nacionales en la percepción de riesgo de un destino turístico identificando las dimensiones de riesgo más importantes. Se realiza un análisis de contenido textual de las recomendaciones de viaje sobre Brasil emitidas por los gobiernos de Australia, España, Estados Unidos y Reino Unido. Se observa que la percepción de riesgo experimenta importantes diferencias de un país a otro, tanto en su categoría como en su intensidad. Estas diferencias guardan estrecha relación con la distancia cultural, países más cercanos culturalmente tienden a ser más tolerantes con el riesgo del país de destino. Entender estas diferencias e identificar su magnitud es clave para aplicar políticas correctas de promoción adaptadas al país de procedencia del viajero.

**Palabras clave:** Brasil; Distancia cultural; Recomendaciones de viaje; Riesgo percibido; Análisis de contenido.

### Cultural distance and risk perception of Brazil according to the official travel advices

**Abstract:** The perception of risk is one of the elements with the greatest influence in the choice of destination to travel. This perception may vary according to the culture of the country where the decision is made. In this work, we identify the most important risk dimensions in order to assess the influence of national cultures on the perception of risk of a given tourist destination. Specifically, we conducted a thematic content analysis of the travel recommendations on Brazil issued by the governments of Australia, Spain, the United States and the United Kingdom. It is observed that the perception of risk experiences important differences from one country to another, both in its category and in its intensity. These differences are closely related to cultural distance; i.e. culturally closer countries tend to be more tolerant of possible risks in the destination. Understanding these differences and identifying their magnitude are key to applying correct promotion policies adapted to the country of origin of tourists.

**Keywords:** Brazil; Cultural distance; Travel advice; Perceived risk; Content analysis.

### 1. Introducción

Cualquier destino turístico es susceptible de sufrir un desastre y subsiguiente crisis por motivos inesperados y sobre los que tiene poco o nulo control (Beirman, 2003; Quintal, Lee y Soutar, 2010). La percepción de seguridad y el riesgo percibido son factores claves en el proceso de toma de decisiones del viajero y uno de los motivos más determinantes en la decisión de visitar un destino (Fuchs y Reichel, 2006 y Law, 2006). Los factores que influyen en la elección del destino vacacional se pueden abarcar en dos amplias categorías, fuerzas internas y externas (Bieger y Laesser, 2004). Las fuerzas internas son inherentes a cada individuo, presentando un carácter más personal y variable (Serra, 2002). Entre los factores externos se encuentra la cultura, que representa los valores y costumbres que han influido a una sociedad a lo largo de su historia y que, en parte, pueden definir la forma de ser de cada miembro de esa comunidad.

\* Universidade de Vigo (España); E-mail: drtoubes@uvigo.es

\*\* Universidad de Vigo (España); E-mail: ydominguez@uvigo.es

Los turistas demandan una mayor cantidad de información acerca de los peligros que se pueden encontrar cuando deciden realizar un viaje internacional. Los datos obtenidos a partir de las fuentes consultadas por los viajeros proporcionarán la información necesaria para llevar a cabo la elección de su próximo destino vacacional y reducirán la sensación de incertidumbre que produce viajar a un destino desconocido (Slevitch y Sharma, 2008). Las recomendaciones de viaje –*travel advices*– son una herramienta pública dedicada a la emisión de información relativa a las condiciones de seguridad de los distintos países. Muchos destinos hacen hincapié en los aspectos de protección y seguridad del país y emiten recomendaciones de viaje en las que se informa de los riesgos a los que pueden llegar a estar expuestos los individuos que se desplazan a otros territorios (Lepp y Gibson, 2003).

Una de los principales objetivos de este trabajo es hacer ver de qué modo la cultura de los países influye en la percepción del riesgo, siendo éste un elemento de gran influencia en la selección del destino a viajar. La imagen proyectada de un país –sea esta positiva o negativa– es un factor clave en el comportamiento de compra de los viajeros y en la elección del destino turístico (Bigné, Sánchez y Sánchez, 2001), por ello una aceptable aproximación a la percepción de riesgo de los ciudadanos de un país de acuerdo con su cultura son las recomendaciones de viaje realizadas por organismos oficiales.

La hipótesis principal es que la distancia cultural entre los países afecta al modo en que se ven los riesgos, su comunicación a la sociedad y, en última instancia, a la percepción por parte de los ciudadanos. Para soportar esta hipótesis se realiza un análisis de contenido de las recomendaciones de viaje a Brasil emitidas por los departamentos de asuntos exteriores de cuatro países. También son analizadas las principales webs de promoción turística de Brasil en las temáticas de avisos a turistas, seguridad y prevención. Se identifican los riesgos percibidos más importantes en distintas categorías y se valora de qué manera países con diversas culturas perciben el riesgo de forma diferente.

## 2. Imagen y percepción de riesgo

La globalización, la fuerte competitividad de los destinos y la mayor exigencia por parte de los viajeros hacen que la imagen que proyecta un país sea fundamental para la atracción de turistas a su territorio (Hunt, 1975). La promoción de una imagen atractiva y diferenciada también va a conseguir que un destino se encuentre bien posicionado dentro del sector (Kotler, Bowen, Makens, García y Flores, 2011:269). Por este motivo los organismos públicos y las empresas que operan en el sector turístico ponen grandes esfuerzos en cuidar y proyectar una imagen favorable de su país (Rial, García y Varela, 2008).

La necesidad de seguridad y la aversión al riesgo hacen que los viajeros sientan un cierto rechazo hacia determinados destinos turísticos. Con el fin de superar esta barrera, los destinos procuran mostrar una imagen positiva de su territorio y garantizar un clima de calma y seguridad a los turistas, para que éstos se sientan motivados a dirigirse a un destino turístico específico (Lepp, Gibson y Lane, 2011; Bianchi, 2006; Kozak, Crotts y Law, 2007). Sin embargo, son los propios individuos los que asocian una imagen definida a un destino vacacional (Bigné et al., 2001; Rial et al., 2008) de manera que el concepto de imagen termina siendo un concepto fundamentalmente subjetivo, que dependerá de la interpretación y percepción personal.

Como consecuencia de que los turistas asocien una imagen desfavorable a un destino, la industria turística de ese territorio puede verse considerablemente perjudicada (Moreno, Beerli y De León, 2012). En la mayor parte de los casos las empresas del sector se ven forzadas a despedir a gran parte de su plantilla debido al descenso de la demanda turística. En el peor de los casos, la desafortunada situación resultará en la cancelación de viajes al destino y el cierre de compañías de la industria turística (Cavlek, 2002; Beirman, 2003, Lepp y Gibson, 2003).

### 2.1. Percepción del riesgo en la elección del destino

El riesgo es una de las mayores preocupaciones que afrontan los turistas cuando deciden realizar un viaje al extranjero (Sönmez y Graefe, 1998; Moreira, 2010). Los riesgos que infunden más temor o rechazo en viajar a un destino se relaciona con los aspectos relacionados con la salud como el contagio por epidemias (Lepp y Gibson, 2003; Kozak et al., 2007). La percepción de riesgo depende del tipo de turista. Los turistas con mayor aversión al riesgo tenderán a desplazarse a destinos de carácter familiar y con rasgos comunes a su país de procedencia, otros turistas buscarán novedades y se inclinará por destinos de carácter exótico en su afán por vivir nuevas experiencias (Moreira, 2010; Quintal et al., 2010). Cohen (1972) clasifica a los turistas en cuatro tipologías: el consumidor de paquetes turísticos estandarizados, el viajero individual, el explorador y el errante. Los viajeros que contratan viajes

organizados van a ser menos tolerantes al riesgo percibido que los viajeros exploradores y errantes. Estas dos últimas tipologías estarán mucho más predispuestas a incluir cierto riesgo o incertidumbre como parte de la experiencia vacacional que desean vivir.

## 2.2. Percepción de riesgo y distancia cultural

La aversión al riesgo es una consecuencia de la aversión a la pérdida, las personas que perciben algún tipo de pérdida derivada de una toma de decisión presentarán una mayor aversión al riesgo (Kahneman y Tversky, 1979). Para algunos autores esta aversión o intolerancia al riesgo están directamente relacionada con la cultura a la que pertenezca cada individuo (Hofstede, 1980; Kozak et al., 2007).

Entendemos cultura como “una programación colectiva de la mente que distingue a los miembros de un grupo o categoría de la gente de otros” (Hofstede, 2011:3). Cada país o territorio tiene su cultura compartida por los individuos que la pueblan. En su primer trabajo Hofstede (1980) presenta una clasificación de la cultura de las naciones identificando a cuatro dimensiones: distancia al poder, individualismo/colectivismo, aversión a la incertidumbre y masculinidad/feminidad. Más adelante Hofstede añade una quinta dimensión tratando de cubrir las diferencias entre la cultura oriental y occidental incorporando para ello el valor del ahorro en la sociedad, a esta dimensión la denomina Orientación a largo plazo (Hofstede, 2003).

La distancia cultural (DC) existente entre dos países refleja las diferencias existentes en determinados valores, normas y pautas de comportamiento entre los mismos (Shenkar, 2001). Existen varias formas de medir la DC y no hay una evidencia concluyente sobre el método de medida más adecuado. Entre los factores que subyacen tras dicha heterogeneidad está la utilización de diferentes aproximaciones y medidas al concepto de distancia cultural (López y Vidal, 2010). Las dimensiones de Hofstede proporcionan un marco conceptual firmemente establecido y ampliamente extendido sobre el que se han basado estudios posteriores como es la construcción del índice de Kogut y Singh (1988). Algebraicamente Kogut y Singh (1988) construyen la expresión de la distancia cultural empleando las cuatro dimensiones de Hofstede como sigue:

$$= \sum_{i=1}^4 \left\{ (I_{ij} - I_{iu})^2 / V_i \right\}$$

donde  $I_{ij}$  es el índice para la dimensión cultural  $i$  en el país  $j$ ,  $V_i$  es la varianza del índice para la dimensión  $i$ ,  $u$  indica el país de referencia, y  $DC_j$  es la distancia cultural entre el país  $j$  y el país de referencia  $u$ .

## 3. Búsqueda de información y recomendaciones de viaje

La compra de un servicio turístico conlleva una gran expectación que viene determinada por la intangibilidad del viaje, por este motivo los turistas acostumbran a involucrarse en gran medida en el proceso de decisión previo a la compra (Sirakaya y Woodside, 2005). En este proceso la búsqueda de información es un elemento clave y uno de los pasos al que los consumidores le dedican más tiempo (Kotler et al. 2011). Cuanto más lejano y/o desconocido sea un destino turístico, mayor será el tiempo que emplee el turista en informarse a fondo acerca del viaje que desea realizar (Bieger y Laesser, 2004). La principal razón por la que el turista lleva a cabo la búsqueda de información es para minimizar el riesgo de tomar una mala decisión, reducir la incertidumbre y asegurarse de que se adquiere un viaje de calidad (Gursoy y Mcclary, 2004).

Beerli y Martín (2002) afirman que las fuentes personales y fuentes públicas son las que tienen un mayor peso a la hora de tomar una decisión. Los motivos son que las opiniones de las personas con las que uno se relaciona se perciben más creíbles y realistas. Las fuentes públicas se perciben como una fuente de información con menor posibilidad de seguir una tendencia de mercado, tal y como se le podría atribuir a la promoción de un destino o la publicidad. Incluidas en las fuentes públicas disponibles destacan las recomendaciones de viaje. Estos avisos son realizados por los organismos oficiales competentes en materia de asuntos exteriores de cada país (OMT, 2001) por lo que tienen una gran capacidad de acceso a información actual a través de embajadas y consulados en el exterior.

Las recomendaciones de viaje ofrecen información sobre aspectos de seguridad y los aspectos imprescindibles a tener en cuenta cuando se visita a un país extranjero. El acceso web a estos avisos es libre y gratuito y su uso se ha incrementado tanto por turistas que buscan seguridad -el turista familiar y consumidor de paquetes turísticos estandarizados- como información precisa de destinos -el viajero individual y explorador- (Löhwenheim, 2007). Al mismo tiempo las recomendaciones de viaje tienen mucho peso en el asesoramiento de riesgo a compañías de seguros, turoperadores y agencias de viajes que incluyen esta información en sus estrategias comerciales (Cavlek, 2002; Lovelock, 2004).

Las recomendaciones de viaje abordan aspectos políticos, sociales, sanitarios, medioambientales, y de seguridad colectiva, incidiendo en los posibles riesgos con los que los turistas se pueden encontrar, entre los cuales destacan: el terrorismo, los desastres naturales, la situación médica o sanitaria del país, la delincuencia, las guerras, los desastres medioambientales o los problemas con las redes de transporte (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2014; Glaesser, 2003). Los datos publicados en las recomendaciones de viaje deben estar al margen de cualquier tipo de influencia o sesgo, con el fin de ofrecer una información fiable (OMT, 2014).

#### 4. Metodología y diseño de la investigación

En este trabajo se realiza una doble aproximación, por una parte, el estudio de los elementos de riesgo que las propias entidades de promoción turística en Brasil identifican en su territorio, y por otro, un estudio comparativo de la comunicación de las recomendaciones de viaje a Brasil emitidas por los departamentos de asuntos exteriores de los gobiernos de cuatro países. Al emplear datos de distintas sociedades incorporamos un estudio intercultural de la comunicación del riesgo en diversas categorías (Van de Vijver, Leung y Leung, 1997).

Se ha demostrado que personas de diferentes culturas muestran diferentes niveles de percepción de riesgo hacia un destino turístico específico (Fuchs y Reichel, 2004). Esto tiene importantes implicaciones prácticas de cara a las acciones de promoción y marketing. En este trabajo proponemos que una aceptable aproximación a la percepción de riesgo de los ciudadanos de un país de acuerdo con su cultura son las recomendaciones de viaje realizadas por organismos oficiales. Esta aproximación se basa en dos asunciones: por una parte, las recomendaciones de viaje ejercen una importante influencia directa sobre la percepción de riesgo de los ciudadanos y los negocios turísticos, como agencias de viajes, turoperadores y compañías de seguro. Por otra parte, para su realización las recomendaciones siguen las pautas sociales culturales y políticas propias del país. Nahai (2013) señala en este sentido como las estrategias de comunicación deben aplicar e incorporar y aplicar los rasgos culturales predominantes del país, como una aproximación a las dinámicas subyacentes y motivaciones detrás del comportamiento del consumidor en cada uno de los países.

Se ha empleado el análisis de contenido temático ya que considera la presencia de términos o conceptos, con independencia de las relaciones surgidas entre ellos por lo que se basa en la búsqueda de palabras en contexto, la clasificación temática y el análisis de frecuencias (Andréu, 2001). Siguiendo a Porta y Silva (2003) el procedimiento sigue las siguientes fases: a) Definición del universo a estudiar, b) Elección de los documentos a consultar, c) Elaboración de indicadores o definición de los parámetros de análisis, y d) Categorización y cuantificación.

##### a) *Definición del universo a estudiar*

Brasil es un territorio con gran potencial turístico que cuenta con una gran diversidad cultural y paisajística. Entre el año 1995 y el 2004 aumentó el número de llegadas internacionales en un 170% anual, mientras que la media de crecimiento a nivel mundial se situaba en un 50% anual (Marreiro y Sousa, 2009). Brasil es el mayor mercado turístico de América del sur con un 22,3% de los ingresos del turismo internacional en 2016, y ocupa el cuarto puesto de América en el turismo internacional (OMT, 2017). El número de turistas que visitaron Brasil creció una media de 2,7% anual en el periodo 2012-2017 (Ministerio do Turismo de Brasil, 2018)

Ocho países conforman un grupo de alta prioridad de mercado: Estados Unidos, Chile y Argentina en América y Alemania, España, Italia, Francia y Reino Unido (EMBRATUR, 2009:43). Su importancia se debe a razones de cercanía y el número de vistas. En la Tabla 1 se presentan los principales países emisores de turismo a Brasil entre los años 2014 a 2017, destacan Argentina y EE. UU.

**Tabla 1: Llegadas de turistas internacionales a Brasil por país de procedencia**

Regiones y países de residencia	2014	2015	2016	2017
<b>África</b>	128.252	110.838	81.391	70.351
<b>América</b>	4.040.566	4.208.508	4.487.818	4.767.608
Estados Unidos	656.801	575.796	570.350	475.232
Argentina	1.743.930	2.079.823	2.294.900	2.622.327
Uruguay	223.508	267.321	284.113	328.098
Paraguay	293.841	301.831	316.714	336.646
Chile	336.950	306.331	311.813	342.143
<b>Asia</b>	332.585	299.270	304.786	255.841
<b>Europa</b>	1.847.843	1.631.514	1.606.495	1.451.544
Alemania	265.498	224.549	221.513	203.045
España	166.759	151.029	147.846	137.202
Francia	282.375	261.075	263.774	254.153
Reino Unido	217.003	189.269	202.671	185.858
Italia	228734	202015	181493	171654
Portugal	170.066	162.305	149.968	144.095
<b>Oceanía</b>	80.447	55.421	66.116	43.380
Australia	67.389	44.896	49.809	33.862
<b>Total</b>	6.429.852	6.305.838	6.546.696	6.588.770

Fuente: Ministerio do Turismo de Brasil (2018)

b) *Elección de los documentos a consultar*

Los elementos de la propia percepción de imagen y riesgo de Brasil se han obtenido del análisis temático de portales web gestionados por Ministerio de Turismo de Brasil [turismo.gov.br] y por el Instituto Brasileño de Turismo [visitbrasil.com] y de estudios previos sobre la percepción de la imagen de Brasil a través de dominios web y agencias de viaje (Marreiro y Sousa, 2009; Alencar, Cruz, Kovacs y Gondim, 2011; Bueno, De Azevedo y Gomes, 2012).

Los criterios para la selección de los países a analizar han sido los siguientes:

- primero, que el país en cuestión emita recomendaciones de viaje específicas para Brasil con la suficiente cantidad de información para poder realizar el análisis de contenido. De un total de 150 países analizados 39 realizan una cobertura global de recomendaciones por países, y sólo 17 ofrecen la información de cada país en diferentes apartados (OMT, 2011; OMT, 2014).
- segundo, la importancia del país para el turismo de Brasil. De los ocho países que conforman el grupo de alta prioridad de mercado para Brasil que se ha señalado anteriormente, seis están incluidos en el grupo de diecisiete que realizan una cobertura global de recomendaciones de viaje a través de sus oficinas de Asuntos exteriores: Estados Unidos, Alemania, España, Italia, Francia y Reino Unido.
- tercero, la variedad cultural. En aras a potenciar la variedad cultural en los países elegidos, pues forma parte del análisis objetivo de este trabajo, se escoge el portal de España ya que entre los países no anglosajones (del grupo de seis del segundo criterio) es el país con el Índice de distancia cultural más cercano a Brasil (Tabla 2). En el cálculo de distancia cultural entre Brasil y los diferentes países hemos utilizado los índices publicados por Hofstede, Hofstede y Minkov (2010) incorporando la dimensión Orientación a largo plazo (LTO) que no se incluían el primer estudio de Hofstede, por lo que hemos añadido un quinto sumando al índice de Kogut y Singh.

**Tabla 2: Distancia Cultural con Brasil según el índice de Kogut y Singh**

Argentina	0,87
Estados Unidos	2,62
Reino Unido	3,26
Chile	0,85
Uruguay	0,60
España	0,32
Australia	2,83
Francia	0,61
Alemania	2,73
Portugal	0,77
Italia	1,40

– cuarto, la influencia de los *travel advices* en la ciudadanía y sociedad. Las páginas web de Australia, Reino Unido y Estados Unidos ejercen un gran impacto en la oferta turística, en la elaboración de paquetes que realizan los turoperadores y en la acción de otros gobiernos (Sharpley, Sharpley y Adams, 1996; Cavlek, 2002). A eso se añade que Australia es el primer país del mundo en emitir las recomendaciones de viaje de forma continuada desde 1985 (Löwenheim, 2007) y el porcentaje de consultas a los *travel advices* como fuente de información alcanza el 70 por ciento (Department of Foreign Affairs and Trade [DFAT], 2005).

Teniendo en cuenta estos criterios se han seleccionado para su análisis los portales de cuatro países, de tres continentes: Australia, EE.UU., España e Inglaterra.

### c) Definición de los parámetros de análisis

En la identificación de los tipos de riesgo a analizar se han tenido en cuenta los estudios desarrollados en los últimos años. Según Lepp y Gibson (2003) los elementos que más preocupan a los turistas son: salud y bienestar, guerra e inestabilidad política, terrorismo, tensiones políticas y/o religiosas, delincuencia, diferencias culturales y aspectos relacionados con la seguridad alimentaria. También según González-Herrero (1998) la seguridad aérea, amenazas terroristas, y el acceso a servicios sanitarios preocupan a los turistas. Law (2006) identifica tres factores principales de riesgo percibido: enfermedades infecciosas, ataques terroristas y desastres naturales. También para Kozak et al. (2007) el mayor temor al que se enfrentan los turistas son los aspectos relacionados con la salud: el miedo a la intoxicación alimentaria, la ausencia de unas condiciones de higiene y salubridad mínimas, y el riesgo de contagio de enfermedades.

En este estudio se han seleccionado los ocho aspectos de riesgo más comunes en los trabajos citados. Por otra parte, los portales de recomendaciones de viaje presentan la información por apartados, la estructura habitual de estos apartados es la siguiente: último minuto/alertas y mensajes de la embajada, información general, seguridad y protección, terrorismo, salud y avisos médicos, desastres naturales, y viajes y transporte. En la Tabla 3 se presentan los ocho tipos de riesgo con su caracterización y el correspondiente apartado del *travel advice* del que se ha extraído la información para su análisis. Los apartados coinciden en su mayoría con las categorías de riesgo analizadas, en caso contrario se ha realizado la clasificación temática según el juicio de los investigadores, por ejemplo, en el caso de las categorías de inestabilidad política, y conflictos culturales.

**Tabla 3: Tipos de riesgo analizados y correspondencia con apartados en los travel advices**

Tipo de riesgo	Caracterización	Apartado en la RV
Epidemias y salud	se incluyen riesgos de infección por transmisión de enfermedades, por contagio humano o picadura de insectos	Salud y avisos médicos
Inestabilidad política	riesgos relacionados con la situación sociopolítica del país como manifestaciones, protestas callejeras, huelgas, etc. También se incluye la corrupción de organismos y funcionarios.	Seguridad y protección
Terrorismo	riesgos de ataques terroristas dentro del territorio del destino o durante los trayectos de ida o vuelta al destino	Terrorismo
Estafas y fraudes	riesgos asociados al engaño a los turistas como la usurpación de personalidad, o la creación de negocios ficticios de transporte, guías turísticos, seguros, alojamiento, etc.	Seguridad y protección
Delincuencia	riesgos relacionados con actos criminales como robos, secuestros, violaciones y asesinatos	Seguridad y protección
Conflictos culturales	riesgos provocados por actitudes racistas, diferencias religiosas y actitudes xenófobas en general. También se incluyen riesgos del rechazo de las comunidades locales al establishment turístico por motivos medioambientales, sociales o económicos.	Seguridad y protección
Seguridad alimentaria	riesgos de la ingesta de alimentos y bebidas en malas condiciones y con daño para la salud.	Salud y avisos médicos
Riesgos y catástrofes naturales	provocados por catástrofes naturales como huracanes, terremotos y riadas, o por la mano del hombre como incendios, mareas negras o escapes radioactivos	Desastres naturales

#### d) *Categorización y cuantificación*

El análisis de las webs se realizó en dos periodos, el primero durante los meses de octubre y noviembre de 2014, y el segundo en enero 2018. El análisis longitudinal permite valorar la evolución de los mensajes y las principales modificaciones en la comunicación. Además del carnaval de Brasil, que se celebra en los meses de febrero-marzo y atrae cada año a millones de visitantes –sólo en Río de Janeiro más de un millón (Hosteltur, 2016)– dos macro-eventos tuvieron lugar en esas fechas en Brasil: la Copa del Mundo de fútbol, en junio y julio de 2014 y los Juegos Olímpicos Río de Janeiro, en agosto 2016. Otro suceso a tener en cuenta fue la aparición del brote del virus Zika debido al cual las autoridades sanitarias alertaron a la población sobre el posible contagio y los efectos (Álvarez de la Torre y Rodríguez-Toubes, 2013).

El análisis de contenido permite interpretar la magnitud de peligrosidad que se asocia a cada una de las categorías (Gómez, 2000). Se identificaron las advertencias a los turistas, difundidas tanto desde las páginas web de Brasil como por las recomendaciones de viaje de los cuatro países seleccionados. Se guardaron en documentos Word los textos publicados en cada país referidos a los asuntos de seguridad y riesgo sobre Brasil y se eliminaron los consejos generales destinados a todos los países. Se clasificaron los contenidos tras una búsqueda de palabras-código en el contexto de riesgo, amenaza o peligro. Con esta información se realiza una clasificación temática de acuerdo a las categorías de riesgo. Finalmente, según la presencia e intensidad de la amenaza se asocia una puntuación a cada elemento de riesgo por medio del análisis de contenido de las webs promocionales del propio país y de las recomendaciones de viaje.

La intensidad de la amenaza se ha valorado según una escala de riesgo considerando, en primer lugar, los niveles de riesgo que se detallan específicamente en la propia web (alertas destacadas, zonas, actividades o elementos de riesgo, áreas prohibidas o no aconsejables, etc.). Los websites de EE. UU. y Australia señalan 4 niveles de alerta y/o riesgo: nivel 1 (verde): ejercitar precauciones normales de seguridad; nivel dos (amarillo): ejercer mayor/alto grado de precaución; nivel 3 (naranja): reconsiderar la necesidad del viaje; nivel 4 (rojo): no viajar. En segundo lugar, mediante la identificación de palabras-

-código en el idioma del travel advice y el análisis la frecuencia según las diferentes categorías de riesgo<sup>1</sup>. En la Tabla 4 se detalla la clasificación de riesgo y la etiqueta asociada.

**Tabla 4: Escala de riesgo**

Puntuación	Significado	Clasificación del riesgo
0	Ningún riesgo/ No alusión al riesgo	Bajo (<3%)
1	Riesgo casi inexistente	
2	Riesgo mínimo	
3	Aceptable probabilidad de riesgo	Medio (33%-66%)
4	Moderada probabilidad de riesgo	
5	Considerable probabilidad de riesgo	
6	Elevada probabilidad de riesgo	Alto (>66%)
7	Preocupante probabilidad de riesgo	
8	Riesgo extremo	

## 5. Resultados y discusión

A continuación se presenta un resumen del análisis temático realizado en los portales de promoción turística de Brasil y las principales recomendaciones de viaje a territorio brasileño emitidos por los cuatro países seleccionados.

### *Brasil*

[octubre-noviembre de 2014] Los riesgos sobre los que más advierte Brasil son el contagio de enfermedades y la seguridad alimentaria. También se pide precaución ante el engaño de empresas ficticias y se alerta ante posibles riesgos de desastres naturales. No se hace referencia a peligros relacionados con el terrorismo, la inestabilidad política y las diferencias culturales.

[enero 2018] La gran novedad es la alerta por el riesgo del virus Zika, de especial importancia es el aviso “toda embarazada debe consultar a su médico antes de viajar”. Las autoridades sanitarias brasileñas no exigen el certificado de vacunación contra la fiebre amarilla a la llegada al país a los viajeros procedentes de los cuatro países analizados, sin embargo, señalan algunas áreas con Recomendación de Vacunación (ACVR).

**Tabla 5: Advertencias de riesgo en portales de promoción turística de Brasil**

Categoría	Identificación y clasificación temática	Búsqueda de palabras en contexto
<b>Epidemias y salud</b>	riesgos de infección	fiebre amarilla, malaria, dengue virus Zika, microcefalia, Aedes aegypti
	indisposiciones	deshidratación, golpes de calor
	enfermedades de transmisión sexual	SIDA, sífilis, hepatitis B
	picaduras de insectos	mosquito, murciélago, escorpión, serpiente, araña, repelente
<b>Inestabilidad política</b>	sin referencias	
<b>Terrorismo</b>	sin referencias	
<b>Estafas y fraudes</b>	negocios y pequeñas empresas	agencias de viaje, transporte, taxi clandestino
<b>Delincuencia</b>	actos de delincuencia en general	zonas deshabitadas, zonas peligrosas, noche, viajar solo, robo de equipaje
<b>Conflictos culturales</b>	sin referencias	
<b>Seguridad alimentaria</b>	bebida	agua embotellada, hervir agua, deshidratación,
	alimentos	puestos ambulantes, frutos desconocidos
<b>Riesgos y catástrofes naturales</b>	ataques animales salvajes	riesgo acampadas zonas inhóspitas

*Australia*

[octubre-noviembre 2014] En la escala de riesgo el destino Brasil se encuentra en un estadio intermedio, y se aconseja ‘ejercer un alto nivel de precaución’ [*smartraveller.gov.au*]. Entre los delitos más comunes se encuentran el asalto a mano armada, secuestros exprés, violaciones, hurtos domésticos y robo de coche con violencia. Se alerta que el nivel de delincuencia es elevado en las favelas y barrios marginales de las grandes ciudades, sobre todo durante el período nocturno. Es frecuente la utilización de armas de fuego. La web señala que desde mediados de 2013 se han sucedido múltiples protestas en las principales ciudades del país debido a la creciente tensión política.

[enero 2018] Continúa la clasificación de alerta amarilla de alto grado de precaución. Sigue señalando un nivel elevado de crimen violento. “La incidencia de delitos violentos, a menudo con armas, es alta en todo Brasil, especialmente en las grandes ciudades (...), incluidos atracos, robos a mano armada, secuestros y agresiones sexuales. Los turistas son objetivos, especialmente en torno a los períodos de festivales”.

Anuncia un brote de fiebre amarilla y que son comunes los brotes de otras enfermedades transmitidas por mosquitos. También se cita el virus Zika, pero da prevalencia al brote de fiebre amarilla. Las manifestaciones y protestas políticas son comunes, pueden ocurrir en cualquier momento y pueden volverse violentas con poca o ninguna advertencia. Como novedad aparece un link especial para el seguimiento de estafas y fraudes (*scamwatch*). En la Tabla 6 se presenta el resumen del análisis temático realizado.

**Tabla 6: Advertencias de riesgo en las recomendaciones de viaje de Australia con respecto a Brasil**

Categoría	Identificación y clasificación temática	Búsqueda de palabras en contexto
<b>Epidemias y salud</b>	riesgos de infección	seguro médico, vacuna, fiebre amarilla, malaria, virus, Zika virus, brote
	enfermedades de transmisión sexual	SIDA
	picaduras de insectos y animales	mosquito, repelente, picadura
<b>Inestabilidad política</b>	protestas	tensión política, actos de violencia, agresiones, manifestaciones
	huelgas	transportes, retrasos
<b>Terrorismo</b>	amenazas	riesgo global
<b>Estafas y fraudes</b>	negocios y pequeñas empresas	taxis
	finanzas	cajeros automáticos
<b>Delincuencia</b>	actos de delincuencia	favelas, barrios marginales, playas, nocturnidad, ladrones, carteristas, vigilancia pertenencias
	violencia	asalto a mano armada, secuestro exprés, violaciones hurtos domésticos, robo de equipajes, robo de coche, asesinato, violación
<b>Conflictos culturales</b>	medioambiente	rechazo local, comunidades indígenas
<b>Seguridad alimentaria</b>	Bebida, alimentos	agua embotellada, comida cruda, hielo
	intoxicación	cólera, tífus, hepatitis, rabia
<b>Riesgos y catástrofes naturales</b>	Catástrofes naturales	tormentas, inundaciones, desprendimientos, incendios
	Riesgos naturales	corrientes marinas, playas
	ataques animales salvajes	tiburón

#### *EE. UU.*

[octubre-noviembre 2014] EE.UU. establece diferencias entre las recomendaciones de viaje a corto y a largo plazo, así como entre *travel alerts* y *travel warnings*, estas últimas enfocadas en los aspectos de seguridad [*travel.state.gov*]. El gobierno americano advierte que los asaltos, robos y asesinatos -tanto a la población local, como a los turistas- son muy comunes. Ningún área está a salvo de ataques o amenazas, aunque se debe tener una mayor cautela en lugares masificados como playas, hoteles, discotecas y estaciones de autobús o de metro. En los tours organizados a las favelas ‘pacificadas’, ni la policía, ni los guías pueden garantizar la protección. El terrorismo en zonas fronterizas y el riesgo de contagio de enfermedades son motivo de preocupación. Del resto de peligros se alerta de modo especial sobre la creciente conflictividad social y los riesgos de catástrofes naturales.

[enero 2018] Mantiene el nivel 2 de riesgo, ejercer cautela mayor debido a la delincuencia y crimen. El transporte público, los sectores hoteleros y las zonas turísticas reportan altos índices de criminalidad, estos incidentes pueden ocurrir en cualquier lugar y en cualquier momento. La actividad de pandillas y el crimen organizado es generalizada. Se aconseja no viajar a cualquier área dentro de los 150 km de las fronteras terrestres de Brasil con Venezuela, Colombia, Perú, Bolivia, Guyana, Suriname, Guayana Francesa y Paraguay debido a la delincuencia. Las enfermedades transmitidas por insectos y animales son comunes como Chagas, chikungunya, dengue y Zika son las más comunes. En los últimos años, también se han detectado brotes de fiebre amarilla, sarampión y polio en ciertas zonas de Brasil. En la Tabla 7 se presenta un resumen del análisis temático.

**Tabla 7: Advertencias de riesgo en las recomendaciones de viaje de EE. UU. con respecto a Brasil**

Categoría	Identificación y clasificación temática	Búsqueda de palabras en contexto
<b>Epidemias y salud</b>	riesgos de infección	fiebre amarilla, dengue, malaria, rabia, tuberculosis, Zika virus
	vacunas	hepatitis A, hepatitis B, tífus, tétanos, rubeola
	picaduras de insectos y animales	repelentes, insectos
<b>Inestabilidad política</b>	protestas	manifestaciones, violencia, brigadas especiales, gases lacrimógenos
	huelgas	masas, altercados, peligro
<b>Terrorismo</b>	amenazas	grupos terroristas, terrorismo de frontera, incursiones, cártel colombiano, secuestro turistas
<b>Estafas y fraudes</b>	negocios y pequeñas empresas	cajeros automáticos
<b>Delincuencia</b>	actos de delincuencia	robo bancos, cajeros, vehículos, secuestros exprés, rehenes, rescates, carnaval, carteristas,
	violencia	asaltos, asesinatos, noche, favelas, noche, territorios alejados
<b>Conflictos culturales</b>	Diferencias culturales	medioambiente, rechazo local,
<b>Seguridad alimentaria</b>	Bebida	agua embotellada
<b>Riesgos y catástrofes naturales</b>	Catástrofes naturales	tormentas tropicales, inundaciones
	Riesgos naturales	corrientes marinas, playas

#### *Reino Unido*

[octubre-noviembre 2014] Se alerta que el nivel de delincuencia en Brasil es muy elevado [[gov.uk/foreign-travel-advice](http://gov.uk/foreign-travel-advice)]. Las áreas en las que se registra un mayor uso de la violencia son las favelas por lo que se desaconseja visitar dichas zonas. Se avisa que no es extraño el uso de armas de fuego para asaltar a los individuos en plena calle. Las prácticas más comunes son los atracos a mano armada y el robo de coches mientras se conduce el vehículo. Se alerta de una amenaza terrorista latente, no se descarta que pueda registrarse algún ataque, aunque se considera improbable. Se recomienda la contratación de un seguro médico para los días de estancia. También se alerta de la posible circulación de dinero falso y el engaño de agencias de viaje ficticias.

[enero 2018] Los niveles de delincuencia, incluidos los delitos violentos, son elevados, especialmente en las principales ciudades. El 16 de febrero de 2018, el ex presidente Temer firmó un decreto que pone al ejército a cargo de la seguridad en la ciudad y el estado de Río de Janeiro. Específicamente se aconseja “estar especialmente atento antes y durante el Carnaval y el período festivo cuando gran número de personas se reúnen en la calle”. En cuanto a la inestabilidad social y política, se avisa que “las protestas se llevan a cabo regularmente en todo Brasil y, a menudo, sin previo aviso. Las carreteras y el transporte público con frecuencia se ven gravemente afectados”. Ha habido un aumento en los casos reportados de fiebre amarilla. En Brasil existe el riesgo de transmisión del virus Zika y se han notificado casos de dengue y del virus de Chikungunya. En la Tabla 8 se presenta el análisis temático.

**Tabla 8: Advertencias de riesgo en las recomendaciones de viaje de Reino Unido con respecto a Brasil**

Categoría	Identificación y clasificación temática	Búsqueda de palabras en contexto
<b>Epidemias y salud</b>	riesgos de infección	dengue, fiebre amarilla, contrato seguro privado
	vacunas	no se exige
	picaduras de insectos y animales	mosquitos, interior, Amazonía, cremas y repelentes, peligroso
<b>Inestabilidad política</b>	protestas	manifestaciones
<b>Terrorismo</b>	amenazas	amenaza terrorista, ataque
<b>Estafas y fraudes</b>	finanzas	tarjetas de crédito, cajeros automáticos, dinero falso
<b>Delincuencia</b>	actos de delincuencia	robo, hurto, asaltos, atracos a mano armada y el robo de coches mientras se conduce el vehículo
	violencia	armas de fuego, violaciones, abusos sexuales, estupefacientes
<b>Conflictos culturales</b>	discriminación	tolerancia, homosexualidad, insultos, agresiones
<b>Seguridad alimentaria</b>	Bebida, alimentos	agua del grifo
<b>Riesgos y catástrofes naturales</b>	Catástrofes naturales	estación lluviosa, desprendimientos de tierra y las inundaciones, partes informativos

### *España*

[octubre-noviembre 2014] De entre todas las recomendaciones de viaje analizadas España es el país que percibe un menor nivel de riesgo en el territorio brasileño [*exteriores.gob.es*]. El peligro más reseñable para España es la delincuencia, las áreas más conflictivas del país son las favelas o barrios marginales de las grandes ciudades de Río de Janeiro, Brasilia, São Paulo y Salvador de Bahía. Se avisa del creciente descontento social por el encarecimiento de los servicios públicos como la educación, la sanidad, el transporte, que ha provocado protestas violentas callejeras. También se avisa de fraudes en el uso de cajeros y la peligrosidad de alimentos en malas condiciones. El riesgo de contagio de enfermedades y la inestabilidad política provocan una moderada preocupación. Los riesgos de terrorismo y catástrofes naturales no se mencionan.

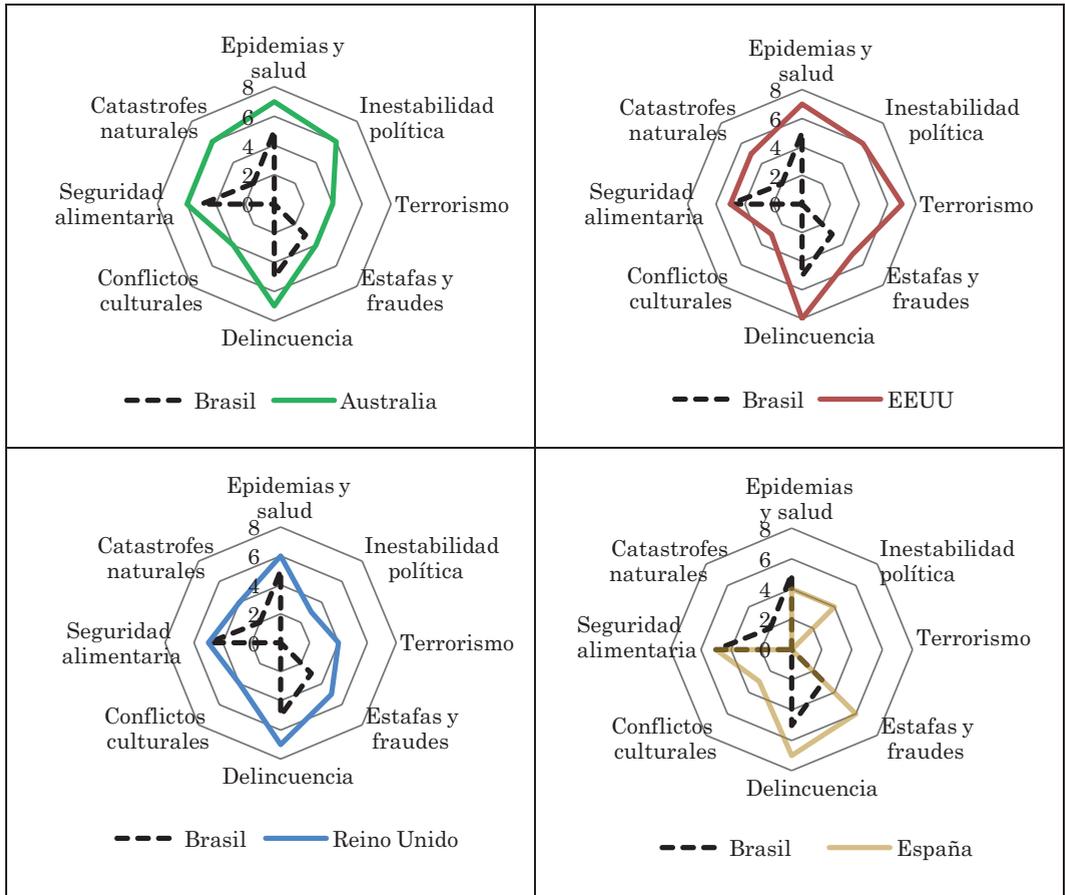
[enero 2018] Sigue recomendando viajar con precaución y abstenerse de hacerlo por determinadas zonas ya que “Brasil es un país con un alto índice de criminalidad”. Se da más importancia al riesgo de contagio y asuntos de salud. Señala que en Brasil existe riesgo de dengue, fiebre chikungunya y virus Zika. Y se está produciendo un rebrote importante de casos de fiebre amarilla en varios estados. Se recomienda encarecidamente contratar un seguro médico de viaje. En cuanto a la conflictividad social callejera sigue existiendo, pero con menor nivel de amenaza. La ley brasileña prohíbe el activismo político a los extranjeros por lo que se recomienda mantenerse alejado y no participar en manifestaciones, concentraciones y actos reivindicativos que se puedan producir. En el transporte se aplica “tolerancia cero-ley seca” al consumo de alcohol para conductores de vehículos. En caso de viajar con menores de nacionalidad brasileña, incluido los dobles nacionales, debe llevarse siempre la autorización para viajar de los dos progenitores. Un resumen del análisis temático se presenta en la tabla 9.

**Tabla 9: Advertencias de riesgo en las recomendaciones de viaje de España con respecto a Brasil**

<b>Categoría</b>	<b>Identificación y clasificación temática</b>	<b>Búsqueda de palabras en contexto</b>
<b>Epidemias y salud</b>	riesgos de infección	Dengue, virus Zika, fiebre amarilla, fiebre chikungunya
	picaduras de insectos y animales	repelentes, mosquitos, charcas, aguas estancadas
<b>Inestabilidad política</b>	protestas	tensión social, manifestaciones, conflicto, corrupción
<b>Terrorismo</b>	sin referencias	
<b>Estafas y fraudes</b>	negocios y pequeñas empresas	
	finanzas	cajero automático, código secreto
<b>Delincuencia</b>	actos de delincuencia	robos, cajero automático, atraco, objetos de valor, joyas,
	violencia	asalto a mano armada,
<b>Conflictos culturales</b>	medioambiente	desigualdades sociales
<b>Seguridad alimentaria</b>	Bebida, alimentos	agua del grifo, precaución, lavado frutas, verduras, agua embotellada,
<b>Riesgos y catástrofes naturales</b>	sin referencias	

Muchos de los riesgos sobre los que se advierte en las recomendaciones de viaje se repiten en los cuatro países, sin embargo, es diferente el grado de preocupación con los que se abordan por cada gobierno. El nivel de riesgo, que podíamos denominar institucional, asociado a la visita de Brasil varía en función de cuál sea el país extranjero que emita la recomendación de viaje. En la figura 1 se muestra la valoración que cada país ha asignado a los diferentes peligros tras realizar el análisis de contenido de las recomendaciones de viaje en octubre-noviembre de 2014.

**Figura 1: Riesgo percibido de Brasil en las recomendaciones de viaje**



**Fuente:** elaboración propia

Tres riesgos aparecen de forma homogénea en los cuatro países analizados: delincuencia, epidemias y salud, y seguridad alimentaria. Son los peligros más citados y según los resultados obtenidos se pone de manifiesto la necesidad de que Brasil mejore su nivel de seguridad y comunicación sobre estas amenazas. Continuando el orden de relevancia el aviso de estafas y fraudes y el riesgo de inestabilidad política son frecuentes en las recomendaciones de viaje. El resto de amenazas son menos frecuentes, principalmente las relacionadas con las diferencias culturales.

Los cambios en la comunicación de los riesgos que se producen cuatro años después son pequeños. En los cuatro países analizados, también en Brasil, ha crecido la alerta por los riesgos relacionados con la salud, debido fundamentalmente al peligro de infección del virus Zika y los brotes de fiebre amarilla. Y en general existe menor preocupación por la inestabilidad social y casos de violencia callejera.

Analizando los resultados por países se observa la gran diferencia de evaluación de riesgos entre Brasil y el resto de países; es general la mayor percepción de amenaza de riesgo en las recomendaciones de viaje de los países que en las propias webs promocionales de Brasil. Además, se observa que la apreciación de riesgo difiere en gran medida de un país a otro, la varianza entre países aumenta de forma considerable en el caso de las catástrofes naturales, a las que Australia y EE.UU. prestan mayor atención, y el riesgo terrorismo, tratado intensamente por EE.UU. Dado que los ocho riesgos posibles se ordenan en una escala de 1 a 8, el nivel máximo de riesgo total de un país es de 64 puntos (ver Tabla 4). Una clasificación de riesgo total muestra que EE.UU. es el país que presenta una mayor tasa en sus

recomendaciones de viaje (46 de 64, 72% riesgo alto), seguido por Australia (55/64, 68% riesgo alto). El Reino Unido presenta un riesgo medio (38/64, 59%) y España es el país con menor tasa de riesgo (29/64, 45% riesgo medio) aproximándose al bajo nivel de riesgo que se extrae del análisis de contenido de los portales web de Brasil (20/64, 31%).

De acuerdo con Ng, Lee y Soutar (2007) y Fuchs y Reichel (2004) la dimensión cultural y en concreto la distancia cultural es un elemento que influye en la elección del destino. Los países anglosajones de nuestro estudio presentan una comunicación con mayor nivel de riesgo, la lejanía cultural entre estos países y Brasil es un factor que facilita la aparición de recomendaciones de viaje disuasorias. Otros estudios señalan que las recomendaciones de viaje disuasorias se dirigen habitualmente a destinos turísticos situados en países emergentes o en desarrollo (Sharpley et al, 1996), pero también que su contenido puede emplearse como herramienta política/diplomática (Löwenheim, 2007; OMT, 2014). Los resultados obtenidos en nuestro trabajo mostrarían como la menor distancia cultural de España con Brasil posibilita el acercamiento en el modo de percibir los riesgos y su comunicación a la sociedad.

## 6. Conclusiones

La cultura de cada país influye en la percepción del riesgo de sus ciudadanos y, en consecuencia, en la valoración del riesgo de las instituciones que sirven a esos ciudadanos. A su vez, la orientación que aportan las recomendaciones de viaje puede considerarse institucional y cercana de la percepción de riesgo de los ciudadanos de un país. En este trabajo se observa que la percepción de riesgo experimenta importantes diferencias de un país a otro, tanto en su categoría como en su intensidad. Estas diferencias guardan estrecha relación con la distancia cultural, países más cercanos culturalmente tienden a ser más tolerantes con el riesgo del país de destino. Entre las dimensiones culturales de los países citados en el estudio de Hofstede (1980) la aversión de la incertidumbre aparece como una de las más influyen en el comportamiento de los ciudadanos ante la percepción de riesgo.

Las webs de promoción turística del país tienden a ser más benévolas con los posibles riesgos que se pueden encontrar al visitar el propio país, hasta el punto de que algunas amenazas que se señalan en las recomendaciones de viaje de los países emisores ni siquiera se abordan en las webs del país de origen. En el trabajo se han señalado ocho categorías de riesgos, por parte de los países de destino sería conveniente tener en cuenta los aspectos culturales de cada país con el fin de diseñar campañas de promoción y comunicación específicas orientadas a potenciar un aspecto singular de la imagen o abordar los tipos de riesgo con mayor valoración en el país emisor.

Entre las limitaciones del trabajo hay que señalar que aunque los resultados se presentan de modo numérico se basan en una metodología de análisis de contenido temático por lo que hay que tomarlos con la debida precaución y considerar segmentos e intervalos mejor que cantidades discretas para extraer conclusiones correctas. En trabajos posteriores sería interesante valorar cuál de las categorías de riesgo consideradas tiene mayor influencia sobre la decisión de viaje del turista. Este es un aspecto en el que no hay acuerdo y probablemente influyan elementos culturales como de alguna forma se ha visto, por ejemplo, en la percepción de la amenaza de terrorismo de Brasil: alta para Estados Unidos, principalmente en zonas fronterizas, y sin apenas referencias en las recomendaciones de viaje de España.

## Bibliografía

- Alencar, S., Cruz, E., Kovacs, M. H. y Gondim, F. 2011. "Imagen de los destinos turísticos en los portales gubernamentales: Análisis de tres localidades brasileñas". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(6): 1-11.
- Álvarez De La Torre, J., Rodríguez-Toubes, D. 2013. "Riesgo y percepción en el desarrollo de la imagen turística de Brasil ante los mega-eventos deportivos". *PASOS. Revista De Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(3): 147-154.
- Andréu, J. 2001. "Las técnicas de contenido: una revisión actualizada", Documento de trabajo 2001/03. Fundación Centro Estudios Andaluces. Disponible en <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Beerli, A. y Martín, J. 2002. "El proceso de formación de la imagen de los destinos turísticos: Una revisión teórica". *Estudios Turísticos*, 154: 5-32.

- Beirman, D. 2003. *Restoring tourism destinations in crisis: A strategic marketing approach*. Wallingford: CABI Publishing.
- Bianchi, R. 2006 "Tourism and the globalisation of fear: Analysing the politics of risk and (in) security in global travel". *Tourism and Hospitality Research*, 7(1): 64-74.
- Bieger, T., & Laesser, C. 2004. "Information sources for travel decisions: Toward a source process model". *Journal of Travel Research*, 42(4): 357-371.
- Bigné, J. E., Sánchez, M. I., & Sánchez, J. 2001. "Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: Inter-relationship". *Tourism Management*, 22(6): 607-616.
- Bueno, M., De Azevedo, M. L. y Gomes, A. 2012. "Busca por informações e imagem de destinos turísticos: Análise dos estímulos ofertados nos websites de órgãos governamentais de turismo dos principais estados do nordeste brasileiro". *Turismo y Desarrollo Local*, 5(13): 1-16.
- Cavlek, N. 2002. "Tour operators and destination safety". *Annals of Tourism Research*, 29(2): 478-496.
- Cohen, E. 1972. "Towards a Sociology of International Tourism". *Sociological Research*, 39(1): 164-182.
- DFAT 2005. *Annual report 2004-2005*. Department of Foreign Affairs and Trade, Barton (Australia). Disponible en <http://dfat.gov.au/about-us/publications/corporate/annual-reports/annual-report-2004-2005/index.html>
- EMBRATUR 2009. Instituto Brasileño de Turismo. *Plano Aquarela 2020*. Disponible en [http://www.embratur.gov.br/lai\\_embratur\\_secom/export/sites/lai/galerias/download/Plano\\_Aquarela\\_2020.pdf](http://www.embratur.gov.br/lai_embratur_secom/export/sites/lai/galerias/download/Plano_Aquarela_2020.pdf)
- Fuchs, G., & Reichel, A. 2004. Cultural differences in tourist destination risk perception: An exploratory study. *Tourism (Zagreb)*, 52(1), 21-37.
- Fuchs, G., & Reichel, A. 2006. "Tourist destination risk perception: The case of Israel". *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 14(2): 83-108.
- Glaeser, D. 2003. *Crisis management in the tourism industry*. Oxford: Elsevier, Butterworth-Heinemann.
- Gómez, M. A. 2000. "Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: Definición, clasificación y metodología". *Revista de Ciencias Humanas*, 20.
- González-Herrero, A. 1998. "Comercialización de productos y planificación de crisis en el sector turístico: imagen corporativa y marketing centrado en el consumidor". *Papers de Turisme*, 24: 6-45
- Gursoy, D., & Mcleary, K. W. 2004. "An integrative model of tourists' information search behavior". *Annals of Tourism Research*, 31(2): 353-373.
- Hofstede, G. 1980. *Culture's consequences: International differences in work related values*. Beverly Hills-CA: Sage Publications.
- Hofstede, G. 2003. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations* (2nd edition). Newbury Park: Sage Publications.
- Hofstede, G. 2011. "Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context". *Online Readings in Psychology and Culture*, 1 [16-septiembre-2014]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1014>.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. 2010. *Cultures and Organizations, Software of the Mind*. McGraw Hill: New York. Datos accesibles online en <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>
- Hosteltur 2016. El Carnaval de Río deja en la ciudad más de US\$ 753 millones, 12 de febrero de 2016. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/lat/122640\\_carnaval-rio-janeiro-deja-ciudad-us-753-millones.html](https://www.hosteltur.com/lat/122640_carnaval-rio-janeiro-deja-ciudad-us-753-millones.html)
- Hunt, J. D. 1975. "Image as a factor in tourism development". *Journal of Travel Research*, 13(3): 1-7.
- Kahneman, D., & Tversky, A. 1979. "Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 42(2): 263-291.
- Kogut, B., & Singh, H. 1988. "The effect of national culture on the choice of entry mode". *Journal of International Business Studies*, 19(3): 411- 432.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. C.; García, J., & Flores, J. 2011. *Marketing turístico* (5ª ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Kozak, M., Crotts, J. C., & Law, R. 2007 "The impact of the perception of risk on international travellers". *International Journal of Tourism Research*, 9(4): 233-242.
- Law, R. 2006. "The Perceived Impact of Risks in Travel Decisions". *International Journal of Tourism Research*, 8: 289-300.
- Lepp, A., & Gibson, H. 2003. "Tourist roles, perceived risk and international tourism". *Annals of Tourism Research*, 30(3):606-624.
- Lepp, A., Gibson, H., & Lane, C. 2011. "Image and perceived risk: A study of Uganda and its official tourism website". *Tourism Management*, 32(3): 675-684.
- López Duarte, C., y Vidal Suárez, M. M. 2010. La influencia de la distancia cultural en el proceso de crecimiento internacional. *Factores culturales e internacionalización de la empresa y la economía*, Instituto de Comercio Exterior, septiembre-octubre, n° 856

- Löwenheim, O. 2007. "The responsibility to responsabilize: Foreign offices and the issuing of travel warnings". *International Political Sociology*, 1(3): 203-221.
- Lovelock, B. 2004. "New Zealand Travel Agent Practice in the Provision of Advice for Travel to Risky Destinations". *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15: 259-279.
- Marreiro, M. y Sousa, A. V. 2009. "A imagem do Brasil como destino turístico nos websites das operadoras de turismo européias". *Revista Acadêmica. Observatório de Inovação do Turismo*, 4 (2):1-19.
- Ministerio do Turismo de Brasil 2018. *Anuário Estatístico de Turismo [2014-2018]* Acceso 10-enero-2018. Disponible en <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>
- Moreira, P. 2010. "Stealth risks and catastrophic risks: On risk perception and crisis". En N. Scott, E. Laws and B. Prideaux (eds.). *Safety and security and tourism: Recovery marketing after crisis* (pp. 15-27). Abingdon: Routledge.
- Moreno, S., Beerli, A. y De León, J. 2012. "Entender la imagen de un destino turístico: Factores que la integran y la influencia de las motivaciones". *Criterio Libre*, 10(6): 115-142.
- Nahai, N. 2012. *Webs of Influence: the psychology of online persuasion*. Harlow (UK): Pearson Education Ltd.
- Ng, S. I., Lee, J. A., & Soutar, G. N. 2007. "Tourist's intention to visit a country: The impact of cultural distance". *Tourism Management*, 28(6): 1497-1506.
- OMT 2001. *Código ético mundial para el turismo. Por un turismo responsable* [3-diciembre-2015]. Organización Mundial del Turismo. Disponible en <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>.
- OMT 2011. *Technical consultation on georeferences and time stamps for event information and travel advice*. Document 4: Overview of travel advisories, workshop. Unpublished manuscript. Madrid, Organización Mundial del Turismo.
- OMT 2017. *Panorama OMT del turismo internacional*. Edición 2017. Disponible en <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- OMT 2014. *Risk and crisis management. Travel advisories* [12-diciembre 2015]. Disponible en <http://rem.unwto.org/en/risk-crisis-management/travel-advisories>.
- Porta, L. y Silva, M. 2003. "La investigación cualitativa: El análisis de contenido en la investigación educativa". *Red Nacional Argentina de Documentación e Información Educativa* [23-noviembre-2015]. Disponible en [Http://www.Uccor.Edu.ar/paginas/REDUC/porta.Pdf](http://www.Uccor.Edu.ar/paginas/REDUC/porta.Pdf)
- Quintal, V.A., Lee, J. A., & Soutar, G. N. 2010. "Tourists' information search: The differential impact of risk and uncertainty avoidance". *International Journal of Tourism Research*, 12(4): 321-333.
- Rial, A.; García, A. y Varela, 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.
- Serra, A. 2002. *Marketing turístico*. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC Editorial.
- Sharples, R., & Sharples, J. y Adams, J. 1996. "Travel advice or trade embargo? The impacts and implications of official travel advice". *Tourism Management*, 7(1):1-7.
- Shenkar, O. 2001. Cultural Distance revisited: Towards a more rigorous conceptualization and measurement of cultural differences. *Journal of International Business Studies*, 32 (3), 519-535
- Sirakaya, E., & Woodside, A. G. 2005. "Building and testing theories of decision making by travellers". *Tourism Management*, 26(6): 815-832.
- Slevitch, L., & Sharma, A. 2008. "Management of perceived risk in the context of destination choice". *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9 (1): 85-103.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. 1998. "Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions". *Annals of Tourism Research*, 25(1): 112-144.
- Van de Vijver, F. J., Leung, K., & Leung, K. 1997. *Methods and data analysis for cross-cultural research* (vol. 1). Thousand Oaks: Sage Publications.

Recibido: 18/04/2018

Reenviado: 08/05/2019

Aceptado: 20/05/2019

Sometido a evaluación por pares anónimos