



Rafael Fabricio Matos-Cámara¹

Universidad Politécnica de Quintana Roo, México.
Departamento de Administración y Gestión Empresarial
✉ fmatos@upqroo.edu.mx

Perceived Risk in Cancun Tourism. A Destination Marketing Perspective

Riesgo Percibido en el Turismo de Cancún. Una Perspectiva del Marketing de Destinos

I. INTRODUCTION

Despite the different areas of research that have been highlighted in the scientific literature on various phenomena related to tourist destinations, knowledge on the risk perceived by tourists when visiting a destination is a topic of notable importance and still only partially and scarcely addressed (Assaker, and O'Connor, 2021; Avraham, 2021; Li, Wen, and Ying, 2018; Loureiro, and Jesus, 2019; Nazir et al., 2021; Perpiña, Prats, and Camprubí, 2021; Rezaei, Huang, and Hung, 2023). Therefore, the study of perceived risk in a destination translates into an opportunity for scientific and business contribution.

The scientific literature shows that the first contributions to the field of knowledge on the perceived risk felt by tourists in a destination date back to the 1960s (Caber, González-Rodríguez, Albayrak, and Simonetti, 2020). Therefore, the insecurity experienced in destinations around the world represents a great challenge for their managers and for the academic world. In this sense, Corbet et al. (2019) point out that twenty years ago, the challenge was experienced by destinations located in developing regions such as the Middle East, Latin American countries, some Asian and African countries. However, this phenomenon has been replicated in the last fifteen years in destinations located, for example, in the United States of America, the European Union, Australia and Canada.

In this paper, we analyse one of the most important tourist destinations, Cancun, Quintana Roo, Mexico. Cancun was ranked in 2021 as the second most unsafe city to live in with 88.7% nationally. In 2022, Cancun was no longer among the first four most unsafe cities in Mexico. However, this does not exclude it from being considered an unsafe city by its inhabitants and tourists. As of June 2022, Mexicans over the age of 18 considered that, with respect to crime, living in a



Mauricio Rafael Matos-Cámara

Universidad Autónoma del Carmen, Campus II, México
✉ mauricio.matos@delfines.unacar.mx



Alfredo Jiménez Palmero

KEDGE Business School, Francia
✉ alfredo.jimenez@kedgbebs.com



EXECUTIVE SUMMARY

This research focuses on the impact of the perceived risk experienced by tourists during their visit to a destination. The insecurity experienced in destinations around the world represents a major challenge for managers, businesses, and academics. The objective of this work is to understand the impact of the perceived risk experienced by tourists during their stay in a destination. Thus, risk as a key variable in this work is studied from a qualitative approach by means of an in-depth interview to find out the opinions that a group of visitors have of a place.

RESUMEN DEL ARTÍCULO

Esta investigación centra su interés de estudio en apreciar el impacto que tiene el riesgo percibido que experimenta el turista durante su visita a un destino. La inseguridad que se vive en los destinos del mundo representa un gran desafío para los gestores, las empresas y para el ámbito académico. El objetivo de este trabajo consiste en comprender el impacto del riesgo percibido experimentado por el turista durante su estancia en el lugar. Es así como el riesgo como variable clave en este trabajo se estudia desde un enfoque cualitativo por medio de una entrevista en profundidad para conocer las opiniones que tiene un grupo de visitantes por un lugar.

city is linked to a feeling of perceived risk, according to data from the National Survey of Urban Public Safety (INEGI, 2022).

For all the above, more research is needed to understand the phenomenon of perceived risk for a destination experienced by tourists during their stay in the territory. Risk is a component that is part of every tourist experience, because travelling to any territory can mean all kinds of risks for tourists (Rezaei, Huang, and Hung, 2023). Drawing on this notion, Laws and Prideaux (2005) define risk as the possibility of an undesired event occurring, leading to negative consequences on an individual's behaviour and experience. In short, perceived risk is that negative perception that an individual has about a given destination that could change his or her choice of travel to a selected destination.

***Risk is a component
that is part of every
tourist experience...***

2. THEORETICAL FRAMEWORK

2.1. The perceived risk approach in a territory

When people make the decision to enjoy a holiday in a destination in the world, they face certain concerns about the safety of the destination during their visit to the place. In fact, it is evident in the literature that risk is a factor that is present in any tourism experience (Rezaei, Huang, and Hung, 2023).

Tarlow (2014) points out that the tourist's decision-making process is determined by risk, which is perceived differently from one consumer to another, because this process involves different levels of risk that are assessed from the individual's socio-psychological perspective. To mitigate this risk, tourists who are averse to uncertainty during their trip choose to book with reputable travel agencies, buy package holidays or return to visited destinations for safety reasons, as opposed to tourists who are less concerned about risk and travel independently (Rezaei, Huang, and Hung, 2023).

For example, in the work of Caber et al. (2020), it has been found that the authors note that the perception of risk has a moderate negative effect on the image of the destination in the eyes of the tourist, which does not affect the tourist's return to the place visited. In the work of Sonmez and Graefe (1998), ten factors are considered that can occur according to risk and that are inherent to tourism on the planet. These are: a) functional, which is related to the order, functionality and infrastructure of the place; b) economic, which is created by the

uncertainty that the promise of value is fulfilled with the price that has been paid for the trip; c) health, in this sense it is linked to the risk of contracting a disease through contact with the visited environment; d) physical, which is related to the threat to the personal integrity of the visitor; e) political instability, which is related to a context of political upheaval; f) psychological, which is related to a context of political upheaval; g) psychological, which refers to disillusionment with the destination visited because it fails to meet the threshold of satisfaction and, consequently, the tourist's expectations are not fulfilled; h) satisfaction, which occurs when the destination and its managers manage to meet the confirmation of travel expectations; i) social is the non-approval of the tourist by the reference group for the destination visited; j) terrorism is the manifestation of uncertainty that a terrorist attack will occur; and k) time is the feeling that time has been wasted travelling to the selected destination.

Table 1 illustrates different types of perceived risk in destinations around the world.

KEYWORDS

perceived risk, tourism, tourist destination, Cancun, in-depth interview.

PALABRAS CLAVE

riesgo percibido, turismo, destino turístico, Cancún, entrevista en profundidad.

Table 1. Tourist's perceived risk in various destinations

TYPE OF RISK(S)	DESTINATION	AUTHORS
The authors obtain evidence of a decline of 200,000 tourists due to the risk of terrorism.	Barcelona	Barbe, Pennington-Gray, and Schroeder, (2018).
In this study, the authors do not find a serious effect on tourism figures because of terrorism risk.	London	Wisniewski, (2016).
Crime, disease, lack of food security, health, physical, cultural barriers, and political shocks. The destination was considered to have a high crime rate.	Río de Janeiro	Yang and Nair, (2014)
Drugs, crime, politics, instability, health, security, and destination concerns. FARC armed conflict.	Colombia	Avraham and Ketter, (2016)
Nuclear tests: There is continuing tension in this destination from tourists because of the fourth nuclear test. This has caused tourists from the western world to remove this destination from their visit preferences.	North Korea	Li, Wen, and Ying, (2018).
This study analyses the risk of travel due to political conflicts with the US.	Cuba	Chaulagain, Wiitala, and Fu, (2019).
This study analyses how political instability and the risk of terrorism negatively and indirectly influence the intention of British and French tourists to visit.	Lebanon	Assaker, and O'Connor, (2021).
Infectious disease outbreaks and terrorism, diseases like SARS and avian influenza	Thailand	Rittichainuwat, and Chakraborty, (2009).
Place-related physical aspects: socio-psychological, physical harm and socio-political difficulties. Applied to young Israeli university backpackers.	Israel	Reichel, Fuchs, y Uriely, (2007).

The COVID-19 pandemic: perceptions (health, psychological, financial and destination risks) among Serbian tourists negatively affect their travel intentions during the COVID-19 pandemic.	Serbia	Perić, Dramićanin, and Conić, (2021).
The relationship between perception of COVID-19, travel risk perception and travel behaviour	DACH region Germany, Austria, Switzerland.	Neuburger, and Egger, (2021).
The study explores the risk perception mechanisms of potential domestic travellers in a severe COVID-19 epidemic.	China	Wang et al. (2020)
This study aims to identify and analyse the behavioural intentions of tourists due to COVID-19. Tourism Destination Image (TDI) through Tourism Risk Perception (TRP) has a positive and significant impact on the intention to visit.	East Java	Susanti, Hermanto, and Suwito, (2023).

Source: self made.

2.2. Relationship marketing in a territory

Territories are currently investing in actions aimed at achieving repeat visits and stimulating the trust of existing and potential tourists (Al-Ansi and Han, 2019). From such a situation, tourists seek to maximize their expectations of value from their visits. Therefore, to achieve visitor trust during the visit, territories should provide high added value in territory security (Matos-Cámara, 2019). Due to these changes, destinations are undergoing a transformation from offering not only goods and services to satisfy the usual consumption of travellers, towards the development of a comprehensive consumer experience through the work of all stakeholders involved in the place, which will lead to the materialisation of long-term relationships as a result of the security that they can manifest through their actions (Morgan and Hunt, 1994; Lepp, Gibson and Lane, 2011).

Thus, the relationship marketing approach holds that relationships for a destination are seen as the integrated effort of stakeholders (i.e., government, law enforcement and business) in the destination to identify, maintain and create a network of personalized relationships with tourists by continuously gathering information for retention and strategizing for growth and added value through interactions over a long period of time (Fyall, Callod and Edwards, 2003). For this reason, the security forged by place actors is important for the development of relationships that destinations establish with visitors, but with a long-term perspective. In this way, Al-Ansi, and Han, (2019) consider that relationship marketing is a perspective of continuous maintenance and service, through permanent interaction with the

Table 2. Literature review

AUTHORS	VARIABLE	PURPOSE OF THE RESEARCH	RESULTS
Caber, González-Rodríguez, Albayrak, and Simonetti, (2020).	Travel motivation; destination image; perceived financial risk; perceived security risk; perceived risk; overall experience; travel intention; Spain; Greece.	The purpose of this research is to find out how risk perception has a moderating effect on the relationship between travel motivation and travel intention through destination image.	The results in this research show a high direct influence of travel motivations on the perception of destination image and, likewise, a significant direct impact on the perception of destination image on travel intention. Finally, also the perceived risk of the destination will have a moderately negative effect on travel motivations, destination image and travel intention relationships. It is observed that perceived risk is a factor that can obscure the destination image in the tourist's perception.
Avraham, (2021).	Terrorism in Europe; tourism crisis; restoring perceived destination images; destination marketing; marketing to restore destination image.	The purpose of this research is to qualitatively content ads, websites, media reports, digital marketing, and model on various steps to alter the image of the place.	The present study looked at the strategies used to attract tourists back after 89 terrorist attacks in European destinations between 2014-2019. The analysis reveals a greater use of messaging strategies: crisis mitigation, opening events to publicize new attractions, expanding the destination's image, and encouraging film production about the destination. The results show that European countries used three types of strategies - source, message, and audience - to combat the image crises that followed the terrorist attacks since 2014. As observed, except for Turkey, decision-makers on the continent rarely used source strategies; this finding, by the way, contrasts with previous studies on developing countries that used source strategies to a greater extent in the face of similar tourism crises.
Loureiro, and Jesus, (2019).	Perceived risk; animosity; cognitive image; affective image; conative image; return intention.	The purposes of these studies are to assess how perceived risk is negatively associated with destination images, cognitive image, affective image, and conative image. Similarly, to understand how animosity towards a destination is negatively associated with destination imagery, cognitive imagery, affective imagery, and conative imagery.	This research assessed how animosity and perceived risk influence the image of a destination in its three cognitive, affective, and conative dimensions. Evidence from 402 tourists visiting Rio de Janeiro suggests that perceived risk negatively and significantly influences cognitive, affective, and conative images. Also, it was found that animosity does not significantly influence the cognitive image of the destination, and this, in turn, does not predict tourists' intention to revisit the destination. However, animosity was found to have a significant negative influence on affective and conative images.
Perpiña, Prats, and Camprubí, (2021).	Destination image; risk perception; destination perceptions; cognitive evaluations and affective evaluations.	This contemporary case study aims to take a broader view of risk image and perceptions, as this may be particularly important when a destination has long-standing negative perceptions. In turn, integrated cognitive and affective evaluations directly influence overall evaluations, and subjective knowledge directly influences perceptions of the destination.	This study proposes a more integrated model of tourism behaviour by including literature on destination image and risk perception and merges the cognitive and affective components of both contexts into a single construct. The findings indicate that integrated cognitive and affective evaluations directly influence overall evaluations, and that subjective knowledge directly influences tourist perceptions of the destination.
Nazir, Yasin, Tat, Khaliq, and Mehmood, (2021).	Destination image; travel experience; media exposure; intention; Pakistan.	The purpose of this research is to understand how destination image has a positive effect on behavioural intention and travel experience.	This article has assessed how the destination image of international tourists visiting Pakistan influences their behavioural intention and travel experience. In turn, the mediating effect of travel experience and the moderating effect of media exposure was also investigated in this study. The results revealed that destination image has a significant impact on both travel experience and behavioural intention. Furthermore, travel experience and media exposure significantly mediate and moderate the link between destination image and behavioural intention.
Li, Wen, and Ying, (2018).	Destination crisis; nuclear test; North Korea; Chinese outbound tourist; destination image and intention to return.	The purpose of this paper has sought to understand why safety and security have been seen as the basic determinants of tourism growth. The decision-making process of tourists when selecting a particular destination is affected by security fears, e.g., terrorism, war and political unrest that act as barriers to travel.	The results of this research explain how North Korea's nuclear tests in 2016 and subsequent tests in 2017 have triggered a series of new security crises in the region. The authors conduct a study with 32 semi-structured interviews, the study's findings suggest that North Korea's most recent series of nuclear tests led to divergent perceptions among different groups of Chinese tourists, border residents and tour operators as to whether North Korea remains a safe destination for Chinese tourists. While the nuclear crisis has largely contributed to the negative image of North Korea among Chinese tourists, it does not necessarily frighten them. The results show that some Chinese tourists see North Korea as an even more "mysterious" country after the recent crisis, a response that has stimulated their intention to revisit the country.

<p>Afshardoost, and Eshaghi, (2020).</p>	<p>Destination image; Cognitive image; Affective image; Conative image; Behavioural intention; Meta-analysis.</p>	<p>The purpose of this study is to understand how overall image has a positive effect on tourist behaviour. Specifically, destination image is positively related to behavioural intention, intention to recommend, intention to revisit, and intention to visit. Cognitive image is positively related to behavioural intention, intention to recommend, intention to revisit, and intention to visit.</p>	<p>In this study, a meta-analysis has been used to synthesize the effects of destination image from 87 studies. The results show that destination image plays an important role in predicting intentional tourist behaviour, in different magnitudes. To be more precise, global, and affective images have the greatest impact on behavioural intention, followed by cognitive image. Of the different dimensions of behavioural intentions, destination image has the greatest impact on the intention to recommend.</p>
<p>Chaulagain, Wiitala, and Fu, (2019).</p>	<p>Destination image; familiarity with the destination; country image; intention to travel; Cuba.</p>	<p>This paper aims to investigate whether country image has a positive effect on destination image and intention to travel to the destination. At the same time, familiarity with the destination moderates the relationship between the country.</p>	<p>This research develops a theoretical model that assesses the relationships between country image and destination image in Cuba, a country that has ongoing political conflicts with the United States of America, and the intention of Americans to visit Cuba as a tourist destination. The results show that country image has a positive impact on destination image, and that both country image and destination image positively influence intention to visit. A significant moderating effect of destination familiarity was also found in the relationships between country image and destination image, and destination image and travel intention.</p>
<p>Eid, El-Kassrawy, and Agag, (2019).</p>	<p>Local attractions; cultural attractions; facilities; local lifestyle quality; destination image; destination attributes; political instability; tourist satisfaction; intention to recommend; United Arab Emirates.</p>	<p>This purpose seeks to understand how tourist satisfaction with a destination a significant effect on the intention does not have to recommend this destination to others. Similarly, in what way the political (in)stability of the destination will not have a significant influence on the intention to recommend the destination to others.</p>	<p>The purpose of this paper was to study the interrelationships between destination attributes, political (in)stability, destination image, tourist satisfaction and intention to recommend, in order to build a conceptual framework of destination image drivers and outcomes. In this project, a sample of 829 tourists visiting the United Arab Emirates was used. The results show that tourists evaluate destination attributes and political (in)stability, which act as antecedents of perceived destination image. Furthermore, political (in)stability and destination image have a strong effect on tourist satisfaction and intention to recommend.</p>
<p>Assaker, and O'Connor, (2021).</p>	<p>eWOM, political instability, risk of terrorism, destination image, visit intent</p>	<p>The purpose of this paper is to explore how tourists' perceptions of political instability and the risk of terrorism have a direct negative effect on tourists' image of a destination. At the same time, it seeks to understand how respondents' group affiliation according to their degree of use of travel websites, social networking sites, photo and video sharing platforms, blogs and virtual communities moderates the assumed relationships between political instability and perceived risk of terrorism, image, and intention to visit the destination.</p>	<p>This study assessed the impacts of various electronic platforms and the recommendation of these platforms through word-of-mouth (eWOM) (e.g., travel websites, social media, photo and video sharing platforms, blogs, and online communities) on the intention to travel to Lebanon. The results of the article show that political instability and the risk of terrorism negatively and indirectly influence intention to travel to Lebanon.</p>

Source: own elaboration based on the most representative literature.

tourism product and the agents involved. Therefore, they argue that services are the main factor in creating value and the perceived safety of the destination represents the core value.

Table 2 below shows a synopsis of the most representative literature in this field in a schematic way, showing the most relevant studies, the variables analyzed, the purpose of the research and its results.

3. METHODOLOGY

In this research we address the role of perceived risk that tourists experience in a tourist destination. Specifically, we analyse the case of tourists of different nationalities visiting Cancun. In this sense, the perceived risk of the tourist experience in the territory plays an important role. To this end, we adopted a qualitative approach to understand the opinions held by a group of visitors (Yin, 1994).

Specifically, we aim to identify and describe the different factors that influence the risk that tourists feel for the place (Guilamo-Ramos et al., 2015; Martínez, 2006; Zhu, and Deng, 2020; Zaman et al., 2022). Thus, by means of the problems posed, this study attempts to achieve a rapprochement between the theory subscribed to in the theoretical framework and the reality under study (Martínez, 2006; Yin, 1994).

Consequently, to complete this research, an in-depth interview was used to extract the information observed by the interviewees and obtain relevant data for this qualitative research (Guilamo-Ramos et al., 2015).

We build on the contributions of Björk, and Kauppinen-Räsänen, (2013); Caber et al. (2020) and Sonmez, and Graefe, (1998) to guide the in-depth interview questions to assess aspects of the visitor's risk for the site.

Specifically, and following Eisenhardt (2021) and Guilamo-Ramos et al. (2015) recommendations for small samples, 10 tourists from Spain (5), Turkey (1), Colombia (1), Bolivia (1), Guatemala (1) and Cuba (1) who have visited the destination were interviewed to explain the perception of risk experienced by tourists at the destination.

Regarding the descriptive data of the participants, the average age is in the range of 31 to 40 years old, with a monthly income of 1201 to 1500 USD; the level of education is higher university level, and the household structure has been found to be single and couples with children.



4. RESULTS OF THE IN-DEPTH INTERVIEWS

Tables 3 to 12 show the various opinions and results of visitors' perceptions of risk during their visit to Cancún, such as: terrorism, rebel groups, drug trafficking, kidnapping and other serious crimes, disease transmission, natural disasters, coup d'état, Covid-19, health, and constant risk. The following opinions are listed in the different tables.

Table 3. Opinions on terrorism

QUESTION 1		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM:TERRORISM
1	Spanish/Community of Madrid.	No
2	Colombian/North Santander	Yes, from the daily news, digital newspapers and social networks spread terrorism a lot.
3	Bolivia/Murillo	No, I don't know if it exists, but I haven't noticed it.
4	Istanbul/Turkey	No
5	Spain/Burgos	No
6	Spain/Seville	No
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	No
8	Havana/Cuba	No, although I do not rule out its existence.
9	Madrid/Spain	No
10	Guatemala City/Guatemala	Personally, I do not perceive it.

Source: own elaboration.

Table 4. Opinions on rebel groups

QUESTION 2		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: REBEL GROUPS
1	Spanish/Community of Madrid.	Yes, the drug trafficker
2	Colombian/North Santander	Yes, the Zetas, the Sinaloa cartel and smaller groups that do not belong to the drug trade, i.e., criminals.
3	Bolivia/Murillo	Yes, like the drug traffickers who attack formal businesses with their right to pay.
4	Istanbul/Turkey	No
5	Spain/Burgos	No
6	Spain/Seville	A lot
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	What is heard in the news.
8	Havana/Cuba	No
9	Madrid/Spain	No
10	Guatemala City/Guatemala	I have heard that if it is quite dangerous, however, I have not had any situation.

Source: own elaboration.

Table 5. Opinions on drug trafficking

QUESTION 3		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: DRUG TRAFFICKING
1	Spanish/Community of Madrid.	Yes, and ugly because during my stay I heard four gunshots.
2	Colombian/North Santander	Yes, everywhere. Mostly in nightclubs and beach clubs.
3	Bolivia/Murillo	Yes, because of the payment of the floor right. The attack on formal commerce
4	Istanbul/Turkey	Not personally
5	Spain/Burgos	It is perceived by the general reputation and appearance in the me-dia, but not during the stay.
6	Spain/Seville	A lot
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	What you read in the press.
8	Havana/Cuba	I have heard that it exists, but I have not seen it, nor do I wish to see it.
9	Madrid/Spain	In the time of my visit, I have noticed that drug use is more common and accessible than in other destinations.
10	Guatemala City/Guatemala	In the time of my visit, I have noticed that drug use is more common and accessible than in other destinations.

Source: own elaboration.

Table 6. Opinions on kidnapping and other serious crimes

QUESTION 4		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: KIDNAPPING AND OTHER SERIOUS CRIMES
1	Spanish/Community of Madrid.	Yes, like the kidnapping of women and white slavery, and that makes you not trust the police because they are corrupt. And I think that the responsibility they have with their weapons is zero, they are not well prepared, and the salary is too low for the work they do to defend the nation.
2	Colombian/North Santander	I do believe there is a risk of kidnapping and robbery murders.
3	Bolivia/Murillo	Yes, it seems to me that this problem does exist.
4	Istanbul/Turkey	No
5	Spain/Burgos	You can hear talking, but you don't feel it during your stay.
6	Spain/Seville	Yes, although rarely, but the risk is much higher than in other tourist destinations, or at least that is the perception.
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	What is said in the media.
8	Havana/Cuba	I have heard on the news that people are missing.
9	Madrid/Spain	No
10	Guatemala City/Guatemala	Of course, as in all places there is always danger, however, I have not heard of any cases of this, as long as I have been here.

Source: own elaboration.

Table 7. Opinions on the spread of disease

QUESTION 5		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: CONTRACTING DISEASES
1	Spanish/Community of Madrid.	Yes, dengue, influenza, flu from air conditioning.
2	Colombian/North Santander	It depends on the care you take.
3	Bolivia/Murillo	Yes, such as dengue and influenza.
4	Istanbul/Turkey	Not more than anywhere else.
5	Spain/Burgos	As elsewhere in the world, but not particularly linked to this destination.
6	Spain/Seville	As elsewhere in the world, but not particularly linked to this destination.
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	I think the health system is adequate.
8	Havana/Cuba	I have no knowledge.
9	Madrid/Spain	No
10	Guatemala City/Guatemala	Yes, of course, with tourists coming from all over the world, it is easier to find dangerous contagious diseases.

Source: own elaboration.

Table 8. Opinions on natural disasters

QUESTION 6		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: NATURAL DISASTERS
1	Spanish/Community of Madrid.	Yes, mostly hurricanes and torrential rains.
2	Colombian/North Santander	Yes, hurricanes.
3	Bolivia/Murillo	Of course it is.
4	Istanbul/Turkey	A bit because of the climate in the location, but not during my stay.
5	Spain/Burgos	Those specific to the geographical area where it is located (hurricanes, etc.), but not on a day-to-day basis.
6	Spain/Seville	Yes, because of storms, cyclones, algae that accumulate on the shore of the beach in an alarming and very unpleasant way.
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	Yes, because of the region where the destination is located.
8	Havana/Cuba	Hurricanes.
9	Madrid/Spain	Yes
10	Guatemala City/Guatemala	Yes, mostly earthquakes, hurricanes and those related to the sea.

Source: own elaboration.

Table 9. Opinions on coup d'état

QUESTION 7		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: COUP D'ÉTAT
1	Spanish/Community of Madrid.	Yes, because it is a state where many millions of pesos are generated and it could happen at any moment, because it is a state that can live off tourism and could become independent.
2	Colombian/North Santander	I don't think so, because in my perception there is a good government in Quintana Roo.
3	Bolivia/Murillo	No, I don't perceive a coup d'état, I don't think there is stability, but it seems to me that it is because there is corruption.
4	Istanbul/Turkey	No
5	Spain/Burgos	No more than anywhere else.
6	Spain/Seville	No
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	I don't think so.
8	Havana/Cuba	No
9	Madrid/Spain	No
10	Guatemala City/Guatemala	I am not aware of this.

Source: own elaboration.

Table 10. Opinions on Covid-19

QUESTION 8		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: COVID-19
1	Spanish/Community of Madrid.	Yes
2	Colombian/North Santander	Yes, but it depends on how careful you are.
3	Bolivia/Murillo	Yes, because there is still no end to this disease.
4	Istanbul/Turkey	As much as in other places.
5	Spain/Burgos	No
6	Spain/Seville	As elsewhere in the world, but not particularly linked to this destination.
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	No more than anywhere else.
8	Havana/Cuba	That one is still latent anywhere can be contracted.
9	Madrid/Spain	No
10	Guatemala City/Guatemala	Yes, although I have not been infected.

Source: own elaboration.

Table 11. Opinions on healthcare

QUESTION 9		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: HEALTH
1	Spanish/Community of Madrid.	Zero health modules
2	Colombian/North Santander	Most places follow a health regulation.
3	Bolivia/Murillo	They are not good because I have a lot of allergies and when I went to the doctor, they didn't give me everything they should have pre-scribed.
4	Istanbul/Turkey	I did not have any health problem fortunately so I cannot judge.
5	Spain/Burgos	They are generally adequate.
6	Spain/Seville	They are the right ones.
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	They are generally adequate.
8	Havana/Cuba	You would rate them as Good.
9	Madrid/Spain	Sometimes
10	Guatemala City/Guatemala	I haven't had any hospital emergencies in the time I've been here, so I couldn't give my opinion.

Source: own elaboration.

Table 12. Opinions on ongoing risk

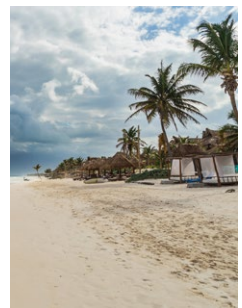
QUESTION 10		
TOURIST	NATIONALITY	VARIABLE: PERCEIVED RISK ITEM: CONSTANT RISK
1	Spanish/Community of Madrid.	No, but it is true that I have been in risky situations.
2	Colombian/North Santander	No
3	Bolivia/Murillo	Yes, because there is no security even in the police itself, I think uniformed criminals.
4	Istanbul/Turkey	No
5	Spain/Burgos	No
6	Spain/Seville	Far from it. I avoided going out at night because I was travelling with children and although I was aware of the risks of the destination, I always felt good and calm during the day. At night I cannot give my opinion.
7	Santurtzi (Vizcaya)/Spain.	No
8	Havana/Cuba	No
9	Madrid/Spain	No
10	Guatemala City/Guatemala	No

Source: own elaboration.

Based on the results shown in the tables, it is possible to observe the different opinions collected by means of an in-depth interview, which was applied to collect data on the visitor's perception of the perceived risk of the tourist destination studied, allowing the development of the present study (Eisenhardt, 2021; Yin, 1994; Martínez, 2006).

In relation to the different factors that make up the perceived risk in the destination under study, the in-depth interviews carried out allowed us to obtain different impressions. Thus, with regard to *terrorism*, one of the visitors from Norte de Santander (Colombia), considers that the phenomenon of terrorism may exist due to the daily news published in digital newspapers and social networks, which spread a lot about terrorism in the destination. For her part, the tourist from Murillo (Bolivia) indicates that she does not know if terrorism exists, but during her stay in the territory she has not perceived it. In turn, the tourist from Havana (Cuba) does not think that this problem exists, although she does not rule out the existence of terrorist groups. On the other hand, visitors from Istanbul (Turkey), Burgos, Vizcaya, Madrid, and Seville (Spain) and Guatemala City (Guatemala) say that they personally have not perceived it. Based on the above, we can conclude that tourists do not perceive the existence of terrorism in Cancun.

As for *rebel groups*, two of the tourists from Spain, one from the Community of Madrid and the other from Seville, commented that they do believe that there are rebel groups such as drug traffickers. In turn, another visitor of Colombian nationality, specifically from Norte de Santander, considers that there are rebel groups such as the Zetas, the Sinaloa Cartel and small groups that do not belong to drug trafficking, i.e., delinquents. On the other hand, the visitor from Bolivia, from the province of Murillo, asserted that there are rebel groups such as drug traffickers who attack formal commerce through extortion. Another tourist from Vizcaya, Santurtzi (Spain) knows about the existence of rebel groups from what she hears on the news. One of the visitors from Guatemala (Guatemala City) says that she has heard that, due to the existence of rebel groups, the destination can be quite dangerous, however, she says that she has not experienced any dangerous situations during her stay. However, unlike the previous travellers, visitors from Istanbul (Turkey), Burgos and Madrid (Spain) and finally a tourist from Havana (Cuba) claim that they do not think that there are rebel groups in the place. From all these perceptions we can point out that in general some tourists still



perceive the existence of rebel groups such as the Zetas, the Sinaloa Cartel and other criminal groups that do not belong to drug trafficking, but which unfortunately increase the perceived risk in the destination and destroy the security of the destination.

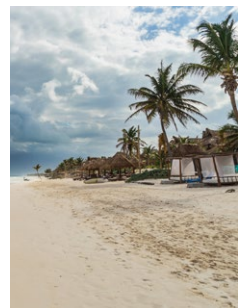
As far as *drug trafficking* is concerned, visitors from Madrid, Burgos, Seville, and Vizcaya (Spain) claim that it is an important issue and even the tourist from Madrid heard four shootings during her stay. Also, the tourist from Burgos commented that it is perceived by the general reputation and appearance in the media, but he has not perceived drug trafficking activities during his stay. The visitor from Vizcaya said that he knows about it from what he reads in the press. Finally, of these Spanish tourists, another from Madrid indicates that during his visit he has noticed that drug use is more common and more accessible than in other destinations. The Colombian visitor from Norte de Santander indicated that he had noticed the phenomenon of drug trafficking, mostly in nightclubs and beach clubs. Also, the visitor from Bolivia comments that drug trafficking is perceived because of the extortion demanded by these cartels from formal commerce. In contrast, the visitor from Turkey said that she had not personally seen the phenomenon of drug trafficking. In turn, the person from Havana (Cuba) said that she had heard that the problem of drug trafficking existed, but had not seen it, and said that she did not wish to have seen it either. Finally, the tourist from Guatemala City notes that during her visit, she has noticed that drug use is more common and more accessible than in other destinations. In short, the perception of risk due to drug trafficking is imperative in the destination from the tourist's point of view, in addition to the fact that it is possible to point out through these opinions that the media report and viralise the phenomenon, undermining the security that tourists may feel when visiting the territory. This is where a greater development of governmental programmes that trigger measures to increase security in the destination is needed.

Next, about *kidnappings and other serious crimes*, the tourist from Madrid said that she knew about the kidnapping of women and trafficking in women and maintained that this meant that the police were not trusted due to problems of corruption. Similarly, she thinks that the responsibility of the police with their weapons is nil, that they are not well trained, and that their pay is too low for the work they do to defend the nation. The Colombian tourist believes that there is a risk of



kidnapping and murders due to robbery. The Bolivian tourist believes that this problem does exist. However, the tourist from Turkey says that she does not believe that kidnappings and other serious crimes exist there. The visitor from Burgos (Spain) said that he could hear people talking, but he did not notice it during his stay. For her part, the visitor from Seville indicates that she is aware of the phenomenon of kidnapping and other serious crimes, although they may occur on rare occasions, but the risk is perceived to be much higher than in other tourist destinations. The Spanish tourist from Santurtzi (Vizcaya) knows about the problem because of what is said in the media. In this perspective, the visitor from Havana (Cuba) knows about kidnapping from the news and has heard about missing persons in the news. The visitor from Madrid (Spain) comments that he does not know about this problem. Finally, the visitor from Guatemala said that of course, as in all places, there is always danger, however, I have not heard of any cases of this during my visit here. From all these opinions of the visitors during their visit to Cancun, it is revealed that the risk they perceive is due to the kidnapping of women, trafficking in women and robbery, and they maintain that this makes them not trust the police in the territory because they are corrupt. However, this damages the reputation of the territory itself and the country by jeopardising tourist arrivals.

Another relevant source of risk is related to *contracting illnesses* when travelling to the destination. The tourist from Madrid commented that there are indeed diseases that can be contracted, such as dengue fever, influenza, and flu because of air conditioning. The visitor from Colombia indicates that the risk of contracting illnesses depends on the care taken. The Bolivian tourist cites dengue and influenza. The visitor from Turkey considers that the risk is not higher than in other places. Spanish tourists from Burgos and Seville agree that the risk of contracting illnesses is the same as in any other place in the world, but not particularly linked to this destination. The traveller from Santurtzi (Vizcaya) (Spain) said that he found the health care to be adequate during his visit. The visitor from Cuba and Madrid said that they had no knowledge of this phenomenon. On the other hand, the person coming from Guatemala points out that the problem of contracting diseases is certainly evident, because when receiving tourists from all over the world, it is easier to find dangerous contagious diseases. Tourists are clearly concerned about the risk of contracting diseases



at the destination, but they believe that this risk can be mitigated by the care that each person takes during their visit, but in general, they found the health of the destination to be adequate.

In the same line of opinions on perceived risk, there is the important factor of *natural disasters*. Tourists from Madrid, Colombia, Seville, Bolivia, and Cuba say that hurricanes and torrential rains are the most common. Aligned with this ideas, the tourist from Istanbul (Turkey) indicates that natural disasters may occur due to the climate of the place, but not during her stay. Likewise, the visitor from Santurtzi (Vizcaya) (Spain) comments that the region where the destination is located is the cause of some natural disasters. Consequently, the visitor from Guatemala City says that natural disasters do indeed occur in the territory, especially earthquakes, hurricanes, and sea-related disasters. Regarding the risk of natural disasters, tourists relate it to hurricanes and earthquakes due to the geographical area where the destination is located.

With regard to the *coup d'état*, the tourist from Madrid believes that this phenomenon could occur because it is a state where many millions of pesos are generated and it could happen at any moment, considering that it is a state that can live off tourism and could become independent from Mexico. On the contrary, the Colombian visitor believes that he does not believe there could be a coup d'état in the territory because, according to his perception, there is a good government in Quintana Roo, Mexico. At the same time, visitors from Bolivia and Turkey say that they do not perceive a coup d'état because there is stability in the Mexican government. Regarding the risk of a coup d'état in the destination, the tourists from Burgos, Seville, Biscay, Cuba, and Madrid say no more than any other place. The visitor from Guatemala commented that she was not informed about this. In conclusion, in this section on the risk of a coup d'état, tourists do not generally perceive such a situation because they think that there is stability in the Mexican government.

As far as *Covid-19* is concerned, the comments of Spanish tourists from Madrid, Seville, Burgos, Vizcaya, Turkey, and Cuba say that the risk of infection is the same as in any other place in the world, but not particularly linked to this destination. The tourist from Colombia believes that Covid-19 infection is possible but argues that it will depend on the care taken. The visitor from Bolivia argues that it is possible because the disease is not yet over. Similarly, the tourist from Guatemala says that the risk mentioned in this paragraph may

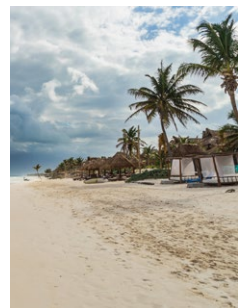


exist, although she has not been infected during her stay. From this perspective, tourists generally state that the risk of Covid-19 infection is like any other region of the world.

Regarding *health* within the destination under study, it is perceived as follows. The tourist from Madrid says that she does not perceive that there are any health measures in place. On the other hand, the visitor from Colombia perceives that most places follow health regulations. However, the tourist from Bolivia says that the health measures are not good because she herself has many allergies and when she went to the doctor, she mentions that she was not given everything she should have been prescribed. In contrast, the visitor from Turkey says that fortunately she has not had any health problems, so I would point out that she cannot judge. The other Spanish tourists from Burgos, Seville, Vizcaya, and Madrid say that in general the sanitary measures are adequate in the place. The tourist from Havana, Cuba, said they are good and the tourist from Guatemala said that in the time she has been in the destination she has not had any hospital emergency, so she could not give her opinion. So, the tourists think that the places in the destination follow a sanitary regulation.

With regard to *constant risk*, the visitor from Madrid said that she did not perceive such a situation, but it is true that at some point she felt at risk. Specifically, the Colombian tourist says that he has not felt at risk during his stay. A different opinion was expressed by the visitor from Bolivia, who said that she felt at risk during her stay because there was no security, not even from the police. Tourists from Istanbul (Turkey) and Burgos (Spain) commented that they did not feel at risk. In contrast, the visitor from Seville said that she avoided going out at night because she was travelling with children, although she felt comfortable and calm during the day. The Spanish tourist from Vizcaya and the Cuban visitor from Havana indicated that they did not feel at risk. From all the above opinions, some tourists have felt at risk during their stay. This translates into an opportunity to professionalise the work of the security forces in the territory.

In this section of the results, we *conclude* that tourists do not perceive the existence of terrorism in Cancún. In contrast, tourists perceive the existence of rebel groups such as the Zetas, the Sinaloa Cartel and other criminal groups that do not belong to the drug trade, but which unfortunately increase the perceived risk in the destination and destroy the security of the destination.



In short, the perception of risk due to drug trafficking is imperative in the destination from the tourist's point of view, in addition to the fact that it is possible to point out through these opinions that the media report and viralise the phenomenon, undermining the security that tourists may feel when they visit the territory. This is where a greater development of governmental programmes that trigger measures to increase security in the destination is needed.

Also, visitors noted that, during their visit to Cancún, the risk they perceive is from the kidnapping of women, trafficking in women and robbery, and argue that this leads to a lack of trust in the territory's police due to corruption-related issues. This result clearly has important repercussions for the reputation of the territory itself and the country, which may jeopardise further tourist arrivals.

On the other hand, tourists are clearly concerned about the risk of contracting diseases in the destination; however, they believe that this risk can be reduced by the care they take during their visit, but in general the health of the destination seems to them to be adequate. As for the risk of natural disasters, tourists relate it to hurricanes and earthquakes due to the geographical area where the destination is located. In terms of the risk of a coup d'état, tourists do not perceive such a situation because they believe that the Mexican government is stable.

Regarding the risk of contagion by Covid-19, tourists say that they do not observe significant differences with other places in the world, and that the risk of Covid-19 in the destination will depend on how careful one is as a tourist. Thus, it can be concluded that tourists consider that the health regulations are respected.

From all the above opinions, we can observe that some tourists have felt at risk during their stay, especially in relation to security and the role of the police. This translates into an opportunity to professionalize the work of the security forces in the territory.



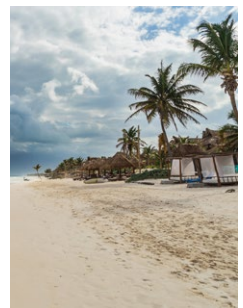
5. CONCLUSIONS, PROFESSIONAL IMPLICATIONS, LIMITATIONS AND LINES OF FUTURE RESEARCH

This study has analyzed, through in-depth interviews, the risk perceptions of tourists who have visited one of the most important tourist destinations in the world, Cancun. The results obtained highlight the existence of various sources of risk, and the importance of the role played by destination managers in mitigating the risk perceived by visitors has proved to be an important factor to be investigated.

Therefore, the good practices that a tourism destination implements through its managers are vital for the development of the good image perceived by visitors after their experience in the place (Matos-Cámara, 2019). In this line, Loureiro and Jesus (2019) argue that the visit to a territory can help reduce the asymmetry of information and negative stereotypes that are carried out in the minds of tourists by the place.

From the results obtained, it can be seen that the perceived risk in the destination can be counteracted through the security that can be cemented in the place, a variable that is integrated by a variety of agents involved in the territory. It is important to highlight that if this is not achieved, especially through a network of cooperation (i.e., through a stakeholder approach), the visitor's perception of safety at the destination will not be created (Fyall, Callod and Edwards, 2003; Matos-Cámara, 2019; Morgan and Hunt, 1994).

Like any study, our work suffers from certain limitations that, in turn, open interesting possibilities for future lines of research. In this sense, we can mention that the study is descriptive, exploratory, and cross-sectional in nature and does not refer to quantitative data due to the characteristics of the research itself. Therefore, future work could continue and deepen this line of research by means of quantitative studies that pursue the objective of statistically demonstrating the existence of significant relationships. Finally, it would also be advisable to study other variables such as the attributes of the destination, the infrastructure of the place and the perceived city image.

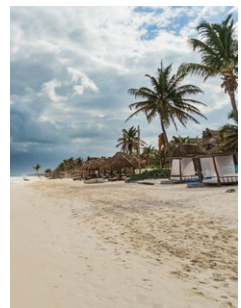


REFERENCES

- Afshardoost, M., and Eshaghi, M. S. (2020). Destination image and tourist behavioural intentions: A meta-analysis. *Tourism Management*, 81, 104-154. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104154>
- Al-Ansi, A., and Han, H. (2019). Role of halal-friendly destination performances, value, satisfaction, and trust in generating destination image and loyalty. *Journal of Destination Marketing & Management*, 13, 51-60. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.05.007>
- Assaker, G., and O'Connor, P. (2021). eWOM Platforms in moderating the relationships between political and terrorism risk, destination image, and travel intent: the case of Lebanon. *Journal of Travel Research*, 60(3), 503-519. <https://doi.org/10.1177/0047287520922317>
- Avraham, E., and Ketter, E. (2016). *Tourism marketing for destinations with negative images. In: tourism marketing for developing countries*. Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1057/9781137342157_5
- Barbe, D., Pennington-Gray, L., and Schroeder, A. (2018). Destinations' response to terrorism on Twitter. *International Journal of Tourism Cities*, 4(4), 495-512. <https://doi.org/10.1108/IJTC-04-2018-0027>
- Björk, P., and Kauppinen-Räsänen, H. (2013). Destination countries' risk image as perceived by Finnish travellers. *Matkailututkimus*, 9(1), 21-38. <https://journal.fi/matkailututkimus/article/view/90881>
- Caber, M., González-Rodríguez, M. R., Albayrak, T., and Simonetti, B. (2020). Does perceived risk really matter in travel behaviour? *Journal of Vacation Marketing*, 26(3), 334-353. <https://doi.org/10.1177/1356766720927762>
- Chaulagain, S., Witala, J., and Fu, X. (2019). The impact of country image and destination image on US tourists' travel intention. *Journal of Destination Marketing & Management*, 12, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.01.005>
- Corbet, S., O'Connell, J. F., Efthymiou, M., Guiomard, C., and Lucey, B. (2019). The impact of terrorism on European tourism. *Annals of Tourism Research*, 75(1), 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.12.012>
- Eid, R., El-Kassrawy, Y. A., and Agag, G. (2019). Integrating destination attributes, political (in) stability, destination image, tourist satisfaction, and intention to recommend: A study of UAE. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(6), 839-866. <https://doi.org/10.1177/1096348019837750>
- Eisenhardt, K. M. (2021). What is the Eisenhardt Method, really?. *Strategic Organization*, 19(1), 147-160. <https://doi.org/10.1177/1476127020982866>
- Friedman, A. and Miles, S. (2002). Developing stakeholder theory. *Journal of Management Studies*, 39(1), 1-21. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00280>
- Fyall, A., Callod, C. and Edwards, B. (2003). Relationship marketing: the challenge for destinations. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 644-659. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(03\)00046-X](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(03)00046-X)
- Gioia, D., Corley, K., Eisenhardt, K., Feldman, M., Langley, A., Lê, J., Golden-Biddle, K., Locke, K., Mees-Buss, J., Piekkari, R., Ravasi, D., Rerup, C., Schmid, T., Silverman, D., and Welch, C. (2022). A Curated Debate: On Using "Templates" in Qualitative Research. *Journal of Management Inquiry*, 31(3), 231-252. <https://doi.org/10.1177/10564926221098955>
- Guilamo-Ramos, V., Lee, J. J., Ruiz, Y., Hagan, H., Delva, M., Quiñones, Z., and Robles, G. (2015). Illicit drug use and HIV risk in the Dominican Republic: tourism areas create drug use opportunities. *Global Public Health*, 10(3), 318-330. DOI: 10.1080/17441692.2014.966250
- INEGI (2022). Encuesta nacional de seguridad pública urbana, comunicado de prensa núm. 385/21, 1-3.
- Laudien, S. M., and Daxböck, B. (2017). Business model innovation processes of average market players: a qualitative-empirical analysis. *R&D Management*, 47(3), 420-430. <https://doi.org/10.1111/radm.12208>
- Laws, E., and Prideaux, B. (2005). Crisis management: a suggested typology. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 19(2/3), 1-8. https://doi.org/10.1300/J073v19n02_01



- Lepp, A., Gibson, H., and Lane, C. (2011). Image and perceived risk: a study of Uganda and its official tourism website. *Tourism management*, 32(3), 675-684. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.05.024>
- Li, F., Wen, J., and Ying, T. (2018). The influence of crisis on tourists' perceived destination image and revisit intention: An exploratory study of Chinese tourists to North Korea. *Journal of Destination Marketing & Management*, 9, 104-111. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.11.006>
- Loureiro, S. M. C., and Jesus, S. (2019). How perceived risk and animosity towards a destination may influence destination image and intention to revisit: The case of Rio de Janeiro. *Anatolia*, 30(4), 497-512. <https://doi.org/10.1080/13032917.2019.1632910>
- Martínez, P.C. (2006). The case study method: methodological strategy of scientific research. *Thought and Management*, 20, 165-193.
- Matos-Cámara, R. F. (2019). Trust as a determinant of commitment, intention to return and tourist recommendation for a destination: the case of Cancun. *SCIENCE ergo-sum: multidisciplinary scientific journal of the Autonomous University of the State of Mexico*, 26(3), 1-12. <https://doi.org/10.30878/ces.v26n3a1>
- Morgan, R.M. and Hunt S.D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Nazir, M. U., Yasin, I., Tat, H. H., Khaliq, M., and Mehmood, S. A. (2021). The influence of international tourists' destination image of Pakistan on behavioral intention: The roles of travel experience and media exposure. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-25. <https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1938782>
- Neuburger, L. and Egger, R. (2021) Travel risk perception and travel behaviour during the COVID-19 pandemic 2020: a case study of the DACH region, *Current Issues in Tourism*, 24(7), 1003-1016. DOI: 10.1080/13683500.2020.1803807
- Perić, G., Dramićanin, S., and Conić, M. (2021). The impact of Serbian tourists' risk perception on their travel intentions during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Tourism Research*, 27, 2705. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v27i.2125>
- Perpiña, L.; Prats, L. and Camprubí, R. (2021): Image and risk perceptions: an integrated approach, *Current Issues in Tourism*, 24(3), 367-384. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1715355>
- Reichel, A., Fuchs, G., and Urieli, N. (2007). Perceived risk and the non-institutionalized tourist role: the case of Israeli student ex-backpackers. *Journal of Travel Research*, 46(3), 217-226. <https://doi.org/10.1177/0047287507299580>
- Rezaei, N., Huang, W. J., and Hung, K. (2023). Antecedents and outcome of tourists' positive achievement emotions in visiting risky destinations: the case of Middle East. *International Journal of Tourism Research*. 1-17. <https://doi.org/10.1002/itr.2575>
- Rittichainuwat, B. N., and Chakraborty, G. (2009). Perceived travel risks regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30(3), 410-418. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.08.001>
- Sonmez, S. F. and Graefe, A. R. (1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, 37(2): 171 – 177. <https://doi.org/10.1177/004728759803700>
- Susanti, C. E., Hermanto, Y. B., and Suwito, B. (2023). The effect of tourist destination image (TDI) on intention to visit through tourism risk perception (TRP) of COVID-19 in the tourism industry in the new normal era in Indonesia: case study in East Java. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(2), 76. <https://doi.org/10.3390/jrfm16020076>
- Tarlow, P. (2014). *Tourism security: strategies for effectively managing travel risk and safety*. Elsevier.
- Wang, Y., Di, Y., Ye, J., and Wei, W. (2021). Study on the public psychological states and its related factors during the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) in some regions of China. *Psychology, Health & Medicine*, 26(1), 13-22. <https://doi.org/10.1080/13548506.20.1746817>
- Wisniewski, J. (2016). Tourism recovery after terrorism: How France bounced back. *Communication Director*. July 5th
- Yang, C. L., and Nair, V. (2014). Risk perception study in tourism: Are we really measuring perceived risk?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 144, 322-327. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.302>
- Yin, R.K. (1994). Discovering the future of the case study. Method in evaluation research. *Evaluation practice*, 15(3), 283-290. <https://doi.org/10.1177/109821409401500309>



Zaman, K., Bashir, S., Afaq, Z., and Khan, N. (2022). COVID-19 risk perception of travel destination development and validation of a scale. *SAGE Open*, 12(1), 1-10. doi: 10.1177/21582440221079622

Zhu, H., and Deng, F. (2020). How to influence rural tourism intention by risk knowledge during COVID-19 containment in China: Mediating role of risk perception and attitude. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 3514. <https://doi.org/10.3390/ijerph17103514>

NOTES

1. **Corresponding author:** fmatos@upqroo.edu.mx



APPENDIX



In-depth interview

The purpose of this in-depth interview is to find out about the perceived risk you have experienced during your visit to the tourist destination under study: Cancun. We are only interested in the experiences you had during your stay and the levels of risk you perceived during your leisure and pleasure activities. Therefore, all your answers will be treated anonymously. We thank you for your invaluable time.

Instructions: please answer the following questions with solid arguments based on your experiences during your stay in the destination under investigation. Avoid, as far as possible, only answering with yes or no, as your opinion is of utmost importance for this study.

Perceived risk

- 1.- In this destination do you perceive a risk of terrorism?
- 2.- In this destination do you perceive the risk of rebel groups?
- 3.- In this destination do you perceive the risk of drug trafficking?
- 4.- Is there a risk of kidnapping and other serious crimes in this destination?
- 5.- In this destination is there a risk of contracting diseases?
- 6.- Is there a risk of natural disasters in this destination?
- 7.- In this destination do you perceive the risk of a coup d'état?
- 8.- In this destination do you perceive the risk of getting sick from Covid-19?
- 9.- What is your opinion of the health measures in this country?
- 10.- During your stay, did you feel at constant risk?

Respondent's data

Country of origin: _____ **Province:** _____

Instructions: Mark with an X the option that best defines your personal information.

Sex: _____ Man _____ Woman

Age:

- ___ a) Under 20
- ___ b) 21-30
- ___ c) 31-40
- ___ d) 41-50
- ___ e) 51-60
- ___ f) More than 60

Income level:

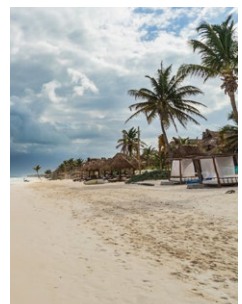
- ___ a) 900 a 1200 USD
- ___ b) 1201 a 1500 USD
- ___ c) 1501 a 2000 USD
- ___ d) 2001 a 2500 USD
- ___ e) 2501 a 3000 USD
- ___ f) More than 3001 USD

Level of education:

- ___ a) Uneducated
- ___ b) Secondary school
- ___ c) High school
- ___ d) Training courses
- ___ e) University students
- ___ f) Postgraduated

Household structure:

- ___ a) Unmarried
- ___ b) Childless couple
- ___ c) Couple with children





Rafael Fabricio Matos-Cámara¹

Universidad Politécnica de Quintana Roo, México. Departamento de Administración y Gestión Empresarial

✉ fmatos@upqroo.edu.mx

Riesgo Percibido en el Turismo de Cancún. Una Perspectiva del Marketing de Destinos

Perceived Risk in Cancun Tourism. A Destination Marketing Perspective

I. INTRODUCCIÓN

A pesar de las diferentes líneas de investigación que se han manifestado en la literatura científica sobre los fenómenos que suceden en los destinos turísticos, el conocimiento en la ciencia sobre el riesgo que perciben los turistas al visitar un destino es un tema de notable importancia y aun parcial y escasamente tratado por cuanto al problema de la inseguridad de los territorios (Assaker, y O'Connor, 2021; Avraham, 2021; Li, Wen, y Ying, 2018; Loureiro, y Jesus, 2019; Nazir et al., 2021; Perpiña, Prats, y Camprubí, 2021; Rezaei, Huang, y Hung, 2023). Por lo tanto, el estudio del riesgo percibido en un destino se traduce en una oportunidad de aportación científica y empresarial.

En la literatura científica se constata que en la parcela del conocimiento sobre el riesgo percibido que siente el turista por un destino tiene sus primeras aportaciones en la década de 1960 (Caber, González-Rodríguez, Albayrak, y Simonetti, 2020). Por lo tanto, la inseguridad que se vive en los destinos del mundo representa un gran desafío para sus gestores y para el ámbito académico. En este sentido, Corbet et al. (2019) apunta que hace veinte años atrás el reto lo vivieron los destinos localizados en las regiones en vías de desarrollo como la zona de oriente próximo, los países latinoamericanos, algunos países asiáticos y africanos. No obstante, este fenómeno se ha replicado en los últimos quince años en destinos ubicados, por ejemplo, en los Estados Unidos de América, la Unión Europea, Australia y Canadá.

En este trabajo analizamos uno de los destinos turísticos más



Mauricio Rafael Matos-Cámara

Universidad Autónoma del Carmen, Campus II, México

✉ mauricio.matos@delfines.unacar.mx



Alfredo Jiménez Palmero

KEDGE Business School, Francia

✉ alfredo.jimenez@kedgabs.com



RESUMEN DEL ARTÍCULO

Esta investigación centra su interés de estudio en apreciar el impacto que tiene el riesgo percibido que experimenta el turista durante su visita a un destino. La inseguridad que se vive en los destinos del mundo representa un gran desafío para los gestores, las empresas y para el ámbito académico. El objetivo de este trabajo consiste en comprender el impacto del riesgo percibido experimentado por el turista durante su estancia en el lugar. Es así como el riesgo como variable clave en este trabajo se estudia desde un enfoque cualitativo por medio de una entrevista en profundidad para conocer las opiniones que tiene un grupo de visitantes por un lugar.

EXECUTIVE SUMMARY

This research focuses on the impact of the perceived risk experienced by tourists during their visit to a destination. The insecurity experienced in destinations around the world represents a major challenge for managers, businesses, and academics. The objective of this work is to understand the impact of the perceived risk experienced by tourists during their stay in a destination. Thus, risk as a key variable in this work is studied from a qualitative approach by means of an in-depth interview to find out the opinions that a group of visitors have of a place.

importantes, Cancún, Quintana Roo, México. Cancún fue calificado en el año 2021 en segunda posición como la ciudad más insegura para vivir con el 88,7% a nivel nacional. En el año 2022 Cancún ya no figuró dentro de las primeras cuatro ciudades más inseguras de México. Sin embargo, esto no la excluye del sentimiento de ciudad insegura por parte de sus habitantes y turistas. Hasta el mes de junio del 2022 los mexicanos mayores de 18 años consideraron con respecto a la delincuencia, que, vivir en una ciudad está vinculado a un sentimiento de riesgo percibido, según datos de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (INEGI, 2022).

Por todo lo anterior, es necesaria mayor investigación para comprender el fenómeno del riesgo percibido por un destino experimentado por el turista durante su estancia en el territorio. El riesgo es un componente que forma parte de toda experiencia turística, porque viajar a cualquier territorio puede significar todo tipo de riesgos para los turistas (Rezaei, Huang, y Hung, 2023). Bajo estas ideas, Laws y Prideaux (2005) definen el riesgo como la posibilidad de que suceda un evento no anhelado, que lleve a consecuencias negativas sobre el comportamiento y vivencia de un individuo. En suma, el riesgo percibido es aquella percepción negativa que tiene un individuo sobre un destino determinado y que podría modificar su elección de viaje a un destino seleccionado frente a otro que implique menos riesgo (Rittichainuwat, y Chakraborty, 2009).

Por consiguiente, durante la visita de un turista a un destino este tiene una serie de percepciones cognitivas al vincularse con el entorno. En este sentido, un elemento clave de cara al desarrollo de experiencias positivas en un territorio es la seguridad que este pueda brindar a sus turistas; lo que contribuye a la construcción de la confianza por el lugar (Matos-Cámara, 2019). Así, es necesario dar un trato específico al fenómeno de las vacaciones desde la perspectiva de la seguridad en el destino para conocer la percepción positiva o negativa que obtienen los turistas durante su visita al territorio (Lepp, Gibson, y Lane, 2011).

De tal manera, esta investigación tiene como objetivo comprender el fenómeno del riesgo percibido por un destino y los factores que emanan de él en la experiencia del turista durante su estancia en Cancún, Quintana Roo, México, en el año 2023. Para ello, llevamos a cabo un análisis cualitativo a través de una entrevista en profundidad (e.g., Eisenhardt, 2021; Gioia, 2022; Laudien, y Daxböck, 2017;

***El riesgo es un
componente que
forma parte de
toda experiencia
turística...***

Martínez, 2006; Yin, 1994). Para ello, presentamos el marco teórico oportuno para comprender el concepto del riesgo percibido y los factores que inciden en la experiencia del visitante tras su opinión. Dado el contexto analizado, consideramos que una metodología de corte cualitativo puede resultar una aportación que puede ayudar a marcar la diferencia y a fomentar el perfeccionamiento de un destino, el cual se encuentra supeditado a ser remplazado por otros destinos. Para reducir tal situación los gestores del destino deben poner atención en la experiencia del turista creando un marketing más relacional para desarrollar la seguridad y reducir la incertidumbre que impera en el riesgo que percibe el turista durante su visita (Loureiro, y Jesus, 2019; Matos-Cámara, 2019; Huang, y Hung, 2023). Por consiguiente, este trabajo se organiza del siguiente modo: tras la introducción y justificación del estudio en el primer apartado; el segundo punto se desarrolla el marco teórico que dará cobijo al trabajo. En tercer lugar, se explica la metodología de estudio utilizada. En cuarto lugar, se interpretan los resultados, para dar lugar en una quinta fase a las conclusiones del estudio realizado, así como, las implicaciones profesionales, las limitaciones y las líneas para futuras investigaciones.

PALABRAS CLAVE

riesgo percibido, turismo, destino turístico, Cancún, entrevista en profundidad.

KEYWORDS

perceived risk, tourism, tourist destination, Cancun, in-depth interview.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. El enfoque del riesgo percibido en un territorio

Las personas cuando toman la decisión de disfrutar sus vacaciones a algún destino en el mundo se enfrentan a ciertas inquietudes como la seguridad que este pueda tener durante su visita al lugar. De hecho, se manifiesta en la literatura que el riesgo es un factor que está presente en cualquier experiencia turística (Rezaei, Huang, y Hung, 2023).

No obstante, Tarlow (2014) señala que en el proceso de toma de decisiones del turista se encuentra determinado por el riesgo el cual es percibido de diferente manera de un consumidor a otro, porque en este proceso se manifiestan distintos niveles de riesgo que son valorados desde la parte sociopsicológica del individuo. Para mitigar este riesgo, los turistas que sienten aversión a la incertidumbre durante su viaje optan por llevar a cabo reservas en agencias de viajes reputadas, comprar paquetes vacacionales o regresar a destinos visitados por cuestión de la seguridad, a diferencia, de aquellos turistas menos

preocupados por el riesgo y que viajan de modo independiente (Rezaei, Huang, y Hung, 2023).

Por ejemplo, en el trabajo de Caber et al. (2020) se ha podido constatar cómo estos autores apuntan que la percepción del riesgo tiene un efecto moderado negativo sobre la imagen del destino ante la mirada del turista, lo cual no incide en que el turista regrese de nueva cuenta al lugar visitado. En el trabajo de Sonmez, y Graefe, (1998) se consideran diez factores que pueden darse conforme al riesgo y que son inherentes al turismo en el planeta. Estos son: a) el funcional y que tiene relación con el orden, la funcionalidad e infraestructura del lugar; b) el económico, que se crea por el desconcierto de que se cumpla la promesa de valor con el precio que se ha pagado por el viaje; c) la salud, en este sentido se vincula al riesgo de contraer alguna enfermedad por el contacto con el entorno visitado; d) el físico, se relaciona con la amenaza hacia la integridad personal del visitante; e) la inestabilidad política, se encuentra relacionada con un contexto de convulsión política; f) el psicológico, hace referencia a la desilusión del destino visitado porque no se logra llenar el umbral de la satisfacción y, en consecuencia, las expectativas del turista no son cumplidas; g) la satisfacción, se da cuando el destino y sus gestores logran cumplir la confirmación de la expectativa de viaje; h) el social, es la no aprobación que el grupo de referencia hace al turista por el destino visitado; i) el terrorismo, es aquella manifestación de incertidumbre sobre que ocurra un ataque terrorista; y j) el tiempo, es sentir que se ha desperdiciado el tiempo al viajar al destino seleccionado. En la **tabla 1** se recogen a modo de ilustración distintos tipos de riesgo percibido en destinos del mundo.

Tabla 1. El riesgo percibido del turista en diversos destinos

TIPO DE RIESGO(S)	DESTINO	AUTOR
Los autores obtienen evidencia de un descenso de doscientos mil turistas por el riesgo al terrorismo.	Barcelona	Barbe, Pennington-Gray, y Schroeder, (2018).
En este estudio los autores no encuentran un efecto grave en las cifras de turismo por efectos de riesgo al terrorismo.	Londres	Wisniewski, (2016).
Crimen, enfermedades, falta de seguridad alimentaria, salud, física, las barreras culturales y los golpes políticos. El destino fue considerado con un alto grado de criminalidad.	Río de Janeiro	Yang y Nair, (2014)
Las drogas, crimen, política, inestabilidad, salud, seguridad y preocupaciones en el destino. Conflicto armado de las FARC.	Colombia	Avraham y Ketter, (2016)

Pruebas nucleares: en este destino existe una tensión continua por parte de los turistas por la que fue la cuarta prueba nuclear. Lo que ha ocasionado que turistas del mundo occidental lo saquen de sus preferencias de visitas.	Corea del Norte	Li, Wen, y Ying, (2018).
Este estudio analiza el riesgo de viaje debido a los conflictos políticos con EE. UU.	Cuba	Chaulagain, Wiitala, y Fu, (2019).
En este estudio se analiza como la inestabilidad política y el riesgo de terrorismo influyen negativa e indirectamente en la intención de visitar por parte de los turistas ingleses y franceses.	Libano	Assaker, y O'Connor, (2021).
Brotos de enfermedades infecciosas y el terrorismo, enfermedades como el SARS y la gripe aviar	Tailandia	Rittichainuwat, y Chakraborty, (2009).
Aspectos físicos relacionados con el lugar: sociopsicológico, daño físico y dificultades sociopolíticas. Aplicado a jóvenes mochileros universitarios israelíes.	Israel	Reichel, Fuchs, y Uriely, (2007).
La pandemia de COVID-19: la percepción (riesgos de salud, psicológicos, financieros y de destino) entre los turistas serbios afecta negativamente sus intenciones de viaje durante la pandemia de COVID-19.	Serbia	Perić, Dramićanin, y Conić, (2021).
La relación entre la percepción de COVID-19, percepción del riesgo de viaje y comportamiento de viaje	DACH región Alemania, Austria, Suiza.	Neuburger, y Egger, (2021).
El estudio explora los mecanismos de percepción de riesgo de los viajeros nacionales potenciales en una epidemia grave de COVID-19.	China	Wang et al. (2020)
Este estudio tiene como objetivo identificar y analizar las intenciones de comportamiento de los turistas debido al COVID-19. La imagen del destino turístico (TDI) a través de la percepción del riesgo turístico (TRP) incide positiva y significativamente en la intención de visitar.	Java Oriental	Susanti, Hermanto, y Suwito, (2023).

Fuente: elaboración propia

2.2. El marketing de relaciones en un territorio

Los territorios invierten actualmente en acciones orientadas a conseguir la repetición de visitas, y estimular la confianza de los turistas existentes y potenciales (Al-Ansi y Han, 2019). De tal situación, los turistas persiguen maximizar sus expectativas de valor a partir de sus visitas. Por tanto, para lograr la confianza de los visitantes durante la visita, los territorios deberán brindar un elevado valor añadido en la seguridad del territorio (Matos-Cámara, 2019). Debido a estos cambios los destinos están sufriendo una transformación pasando de ofertar no solo bienes y servicios para satisfacer el habitual consumo de los viajeros, hacia el desarrollo de una experiencia de consumo integral mediante el trabajo de todos los stakeholders implicados en el lugar, que llevará a materializar las relaciones a largo

plazo como resultado de la seguridad que estos puedan manifestar con sus acciones (Morgan y Hunt, 1994; Lepp, Gibson y Lane, 2011). Por ende, el enfoque del marketing de relaciones sostiene que las relaciones para un destino son apreciadas como el esfuerzo integrado de los agentes implicados (i.e., gobierno, cuerpos policíacos y empresas) en el destino para identificar, mantener y crear una red de relaciones personalizadas con los turistas, por medio de la recolección continua de información para su retención y elaboración de estrategias de crecimiento y valor añadido a través de las interacciones durante un largo período de tiempo (Fyall, Callod y Edwards, 2003). Por tal razón, la seguridad forjada por los agentes del lugar resulta importante para el desarrollo de las relaciones que establecen los destinos con los visitantes, pero con una perspectiva de largo plazo. De tal manera, Al-Ansi, y Han, (2019) consideran que el marketing de relaciones es una perspectiva de mantenimiento y servicio continuo, a través de la interacción permanente con el producto turístico y los agentes implicados. Por ello, dichos autores sostienen que los servicios integran el factor principal para crear valor y la seguridad percibida del destino representa el valor central.

A continuación, la **Tabla 2** muestra una sinopsis de la literatura más representativa en este campo de manera esquematizada, mostrando los estudios más relevantes, las variables analizadas, el propósito de la investigación y sus resultados.

3. METODOLOGÍA

En esta investigación abordamos el papel que juega el riesgo percibido que los turistas experimentan en un destino turístico. Específicamente, analizamos el caso de los turistas de diversas nacionalidades que visitan Cancún. En este sentido, el riesgo percibido en el territorio ante la experiencia del turista adquiere un papel importante. Para ello adoptamos un enfoque cualitativo para conocer las opiniones que tiene un colectivo de visitantes (Yin, 1994).

En este sentido pretendemos identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el riesgo que el turista siente por el lugar (Guilamo-Ramos et al. 2015; Martínez, 2006; Zhu, y Deng, 2020 Zaman et al., 2022). De este modo, por medio de la problemática planteada este estudio intenta conseguir un acercamiento entre la teoría suscrita en el marco teórico y la realidad objeto de estudio (Martínez, 2006; Yin, 1994).



Tabla 2. Revisión de la literatura

ESTUDIO	VARIABLES	PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Caber, González-Rodríguez, Albayrak, y Simonetti, (2020).	Motivación de viaje; imagen de destino; riesgo financiero percibido; riesgo de la seguridad percibida; percepción de riesgo; experiencia general; intención de viaje; España; Grecia.	El propósito de esta investigación es saber cómo la percepción del riesgo tiene un efecto moderador sobre la relación entre la motivación de viaje y la intención de viajar a través de la imagen del destino.	Los resultados en esta investigación muestran una alta influencia directa en las motivaciones de viaje sobre la percepción de la imagen del destino y, de igual manera, un impacto directo significativo en la percepción de la imagen del destino en la intención de viajar. Finalmente, también la percepción del riesgo que se tenga del destino tendrá un efecto moderadamente negativo sobre las motivaciones de viaje, la imagen del destino y las relaciones de intención de viaje. Se observa que el riesgo percibido es un factor que puede oscurecer la imagen del destino ante la percepción del turista.
Avraham, (2021).	Terrorismo en Europa; crisis del turismo; restaurar las imágenes percibidas del destino; comercialización del destino; mercadeo para recuperar la imagen del destino.	El propósito de esta investigación es de contenido cualitativo de los anuncios, sitios web, informes de los medios, marketing digital y el modelo sobre varios pasos para alterar la imagen del lugar.	El presente estudio analizado observó las estrategias utilizadas para atraer de vuelta a los turistas después de 89 ataques terroristas en destinos europeos entre el año 2014-2019. El análisis revela un mayor uso de las estrategias de mensajes: mitigación de crisis, eventos de apertura para dar a conocer nuevas atracciones, expansión de la imagen del destino y fomento de la producción cinematográfica sobre el destino. Los resultados muestran que los países europeos utilizaron tres tipos de estrategias: fuente, mensaje y audiencia, para combatir las crisis de imagen que siguieron a los ataques terroristas desde 2014. Como se observó, a excepción de Turquía, los tomadores de decisiones del continente rara vez utilizaron estrategias de fuente; este hallazgo, es, por cierto, opuesto a estudios previos sobre países en desarrollo que utilizaron estrategias de fuente en mayor medida frente a crisis turísticas similares.
Loureiro, y Jesus, (2019).	Riesgo percibido; animosidad; imagen cognitiva; imagen afectiva; imagen conativa; intención de regreso.	Los propósitos de estos estudios consisten en valorar como el riesgo percibido se asocia negativamente con las imágenes del destino, la imagen cognitiva, la imagen afectiva y la imagen conativa. De igual manera, entender como la animosidad hacia un destino se asocia negativamente con las imágenes del destino, la imagen cognitiva, la imagen afectiva y la imagen conativa.	En esta investigación se valoró cómo la animadversión y el riesgo percibido influyen en la imagen de un destino en sus tres dimensiones cognitiva, afectiva y conativa. La evidencia de 402 turistas que visitaron Río de Janeiro sugiere que el riesgo percibido influye negativa y significativamente en las imágenes cognitivas, afectivas y conativas. También, se ha comprobado que la animosidad no influye significativamente en la imagen cognitiva que se tenga del destino, y esto, a su vez, no predice la intención de los turistas de volver a visitar dicho destino. Sin embargo, se pudo observar que la animosidad influye negativa y significativamente en las imágenes afectivas y conativas.
Perpiña, Prats, y Camprubí, (2021).	Imagen de destino; percepción del riesgo; percepciones del destino; evaluaciones cognitivas y evaluaciones afectivas.	Este estudio de caso contemporáneo tiene como propósito adoptar una visión más amplia de la imagen y las percepciones de riesgo; ya que podría ser particularmente importante cuando un destino tiene percepciones negativas prolongadas. Por su parte, las evaluaciones cognitivas y afectivas integradas influyen directamente en las evaluaciones globales, y el conocimiento subjetivo influye directamente en las percepciones del destino.	Este estudio propone un modelo de comportamiento turístico más integrado al incluir literatura sobre la imagen del destino y la percepción del riesgo, y fusiona los componentes cognitivos y afectivos de ambos contextos en un solo constructo. Los hallazgos indican que las evaluaciones cognitivas y afectivas integradas influyen directamente en las evaluaciones globales, y que el conocimiento subjetivo influye directamente en las percepciones que el turista tiene del destino.
Nazir, Yasin, Tat, Khaliq, y Mehmood, (2021).	Imagen del destino; experiencia de viaje; exposición en los medios; intención; Pakistán.	El propósito de esta investigación consiste en comprender como la imagen del destino tiene un efecto positivo en la intención de comportamiento, y la experiencia de viaje.	Este artículo ha valorado cómo la imagen del destino de los turistas internacionales que visitan Pakistán influye en su intención de comportamiento y experiencia de viaje. A su vez, el efecto mediador de la experiencia de viaje y el efecto moderador de la exposición a los medios también fue investigado en este estudio. Los resultados revelaron que la imagen del destino tiene un impacto significativo tanto en la experiencia de viaje como en la intención de comportamiento. Además, la experiencia de viaje y la exposición a los medios median y moderan significativamente el vínculo entre imagen del destino e intención de comportamiento.

Li, Wen, y Ying, (2018).	Crisis en el destino; prueba nuclear; Corea del Norte; turista emisor chino; imagen del destino e intención de regreso.	El propósito de este trabajo ha tratado de entender por qué la seguridad y la protección se han visto como los determinantes básicos de crecimiento del turismo. El proceso de toma de decisiones de los turistas al seleccionar un destino en particular se ve afectado por temores de seguridad, por ejemplo, terrorismo, la guerra y los disturbios políticos que actúan como barreras de viaje.	Los resultados de esta investigación explican como las pruebas nucleares de Corea del Norte en 2016 y posteriores en 2017 han desencadenado una serie de nuevas crisis de seguridad en la región. Los autores realizan un estudio con 32 entrevistas semiestructuradas, los hallazgos del estudio sugieren que la serie más reciente de pruebas nucleares de Corea del Norte condujo a percepciones divergentes entre diferentes grupos de turistas chinos, residentes fronterizos y operadores turísticos en cuanto a si Corea del Norte sigue siendo un destino seguro para los turistas chinos. Si bien la crisis nuclear ha contribuido en gran medida a la imagen negativa de Corea del Norte que tienen los turistas chinos, no necesariamente los asusta. Los resultados nos enseñan que algunos turistas chinos ven a Corea del Norte como un país aún más "misterioso" después de la reciente crisis, una respuesta que en realidad ha estimulado su intención de volver a visitar el país.
Afshardoost, y Eshaghi, (2020).	Imagen del destino; imagen cognitiva; imagen afectiva; imagen conativa; intención de comportamiento; Meta-análisis.	El propósito de este estudio es comprender de qué modo la imagen global tiene un efecto positivo en el comportamiento del turista. Específicamente, la imagen del destino se relaciona positivamente con la intención de comportamiento, la intención de recomendar, la intención de volver a visitar, e intención de visitar. En particular, la imagen cognitiva se relaciona positivamente con la intención de comportamiento, la intención de recomendar, la intención de volver a visitar y la intención de visitar.	En este estudio, se ha usado un meta-análisis para sintetizar los efectos de la imagen del destino de 87 estudios. Los resultados muestran que la imagen del destino juega un papel importante en la predicción del comportamiento intencional del turista, en diferentes magnitudes. Para ser más precisos, las imágenes globales y afectivas tienen el mayor impacto en la intención de comportamiento, seguida de la imagen cognitiva. De las diferentes dimensiones de las intenciones de comportamiento, la imagen de destino tiene el mayor impacto en la intención de recomendar.
Chaulagain, Wiitala, y Fu, (2019).	Imagen del destino; familiaridad con el destino; imagen país; intención de viajar; Cuba.	Este trabajo tiene como propósito investigar la imagen del país tiene un efecto positivo en la imagen del destino y la intención de viajar al destino. Al mismo tiempo, la familiaridad con el destino modera la relación entre el país.	Esta investigación desarrolla un modelo teórico que evalúa las relaciones entre la imagen del país y el destino turístico de Cuba, un país que tiene continuos conflictos políticos con los Estados Unidos de América y la intención de los estadounidenses de visitar Cuba como destino turístico. Para tal fin, se han recopilado datos de 353 residentes de EE. UU. Los resultados muestran que la imagen del país tiene un impacto positivo en la imagen del destino, y que tanto la imagen del país como la imagen del destino influyen positivamente en la intención de visitar. Un efecto moderador significativo de la familiaridad con el destino también se ha corroborado en las relaciones entre la imagen del país y la imagen del destino, y la imagen del destino y la intención de viaje.
Eid, El-Kassrawy, y Agag, (2019).	Atracciones locales; atracciones culturales; facilidades; calidad del estilo de vida local; imagen de destino; atributos de destino; inestabilidad política; satisfacción del turista; intención de recomendar; Emiratos Árabes Unidos.	Este propósito trata de entender cómo la satisfacción del turista con un destino no tiene un efecto significativo sobre la intención de recomendar este destino a otros. De igual modo, en de qué manera la (in)estabilidad política del destino no tendrá una influencia significativa en la intención de recomendar el destino a otros.	El propósito de este artículo fue estudiar las interrelaciones entre los atributos del destino, (in)estabilidad política, imagen del destino, satisfacción del turista e intención de recomendar, para construir un marco conceptual de los impulsores y resultados de la imagen del destino. En este proyecto, se utilizó una muestra de 829 turistas que visitaban los Emiratos Árabes Unidos. Los resultados muestran que los turistas evalúan los atributos del destino y la (in)estabilidad política, las cuales actúan como antecedentes de la imagen percibida del destino. Además, la (in)estabilidad política y la imagen del destino tienen un fuerte efecto sobre la satisfacción del turista y la intención de recomendar.
Assaker, y O'Connor, (2021).	eWOM, inestabilidad política, riesgo al terrorismo, imagen del destino, intención de visita.	Este trabajo tiene como propósito la percepción de los turistas sobre la inestabilidad política y el riesgo de terrorismo tiene un efecto directo negativo en la imagen que tienen los turistas de un destino. Al mismo tiempo, se trata de entender de qué modo, la afiliación grupal de los encuestados según su grado de uso de sitios web de viajes, sitios de redes sociales, plataformas para compartir fotos y videos, blogs y comunidades virtuales modera las supuestas relaciones entre la inestabilidad política y la percepción del riesgo de terrorismo, la imagen y la intención de visita al destino.	Este estudio valoró los impactos de varias plataformas electrónicas y la recomendación que de ellas se hace por medio del efecto de la boca en boca (eWOM) (por ejemplo, sitios web de viajes, redes sociales, plataformas para compartir fotos y videos, blogs y comunidades en línea) en la intención de viajar al Líbano. Los resultados del artículo manifiestan que la inestabilidad política y el riesgo de terrorismo influyen negativa e indirectamente en la intención de viajar al Líbano.

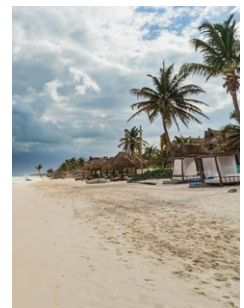
Fuente: elaboración propia a partir de la literatura más representativa.

En consecuencia, de cara a cumplimentar esta investigación se ha recurrido a una entrevista en profundidad que nos ha permitido extraer la información observada por los entrevistados y obtener datos relevantes para esta investigación de corte cualitativo (Guilamo-Ramos et al. 2015).

Para tal fin, hemos tomado para la guía de las preguntas de la entrevista en profundidad las contribuciones de Björk, y Kauppinen-Räsänen, (2013); Caber et al. (2020) y Sonmez, y Graefe, (1998) para valorar los aspectos del riesgo del visitante por el lugar.

En concreto, y siguiendo las recomendaciones de Eisenhardt (2021) and Guilamo-Ramos et al. (2015) para muestras reducidas se han entrevistado a 10 turistas repartidos de la siguiente manera: procedentes de España (5), Turquía (1), Colombia (1), Bolivia (1), Guatemala (1) y Cuba (1) que han visitado el destino, para explicar la percepción de riesgo que ha experimentado el turista en el destino.

Por lo que respecta a los datos descriptivos de los participantes, la edad promedio se sitúa en el rango de 31 a 40 años, con un ingreso mensual de 1201 a 1500 USD; el nivel de estudios es el de universitarios superiores y la estructura del hogar ha resultado ser solteros y parejas con hijos.



4. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Seguidamente, las **Tablas 3 a la 12** muestran las diversas opiniones y resultados de la percepción de los visitantes en el ámbito del riesgo durante su visita a Cancún como: terrorismo, grupos rebeldes, narcotráfico, secuestro y otros delitos graves, contagio de enfermedades, desastres naturales, golpe de estado, Covid-19, sanidad y riesgo constante. Así obtenemos las siguientes opiniones enlistadas en las diferentes tablas.

Tabla 3. Opiniones sobre el terrorismo

PREGUNTA 1		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: TERRORISMO
1	Española/Comunidad de Madrid.	No
2	Colombiana/Norte de Santander	Si, por las noticias al día a día, los periódicos digitales y redes sociales difunden mucho el terrorismo.
3	Bolivia/Murillo	No, desconozco si existe, pero no lo he percibido.
4	Estambul/Turquía	No
5	España/Burgos	No
6	España/Sevilla	No
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	No
8	La Habana/Cuba	No, aunque no descarto que exista.
9	Madrid/España	No
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	Personalmente no lo percibo.

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Opiniones sobre los grupos rebeldes

PREGUNTA 2		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: GRUPOS REBELDES
1	Española/Comunidad de Madrid.	Si, el narco
2	Colombiana/Norte de Santander	Si, los Zetas, el cartel de Sinaloa y grupos pequeños que no pertenecen al narcotráfico, es decir, delincuentes.
3	Bolivia/Murillo	Si, como el narcotráfico que ataca al comercio formal con su pago de derecho de piso.
4	Estambul/Turquía	No
5	España/Burgos	No
6	España/Sevilla	Mucho
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	Lo que se escucha en las noticias.
8	La Habana/Cuba	No
9	Madrid/España	No
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	He escuchado que, si es bastante peligroso, sin embargo, no he tenido ninguna situación.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Opiniones sobre el narcotráfico

PREGUNTA 3		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: NARCOTRÁFICO
1	Española/Comunidad de Madrid.	Si y feo porque durante mi estancia he escuchado cuatro balaceras.
2	Colombiana/Norte de Santander	Si, en todos lados. Mayormente en Clubes nocturnos y en los clubs de playas.
3	Bolivia/Murillo	Si, por el pago de derecho de piso. El ataque al comercio formal
4	Estambul/Turquía	Not personally
5	España/Burgos	Se percibe por la reputación general y aparición en medios de comunicación, pero no durante la estancia.
6	España/Sevilla	Mucho
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	Lo que se lee en la prensa.
8	La Habana/Cuba	He escuchado que existe, pero no lo he visto, ni deseo verlo.
9	Madrid/España	En el tiempo de mi visita me he dado cuenta de que el consumo de drogas es más común y accesible que en otros destinos.
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	En el tiempo de mi visita me he dado cuenta de que el consumo de drogas es más común y accesible que en otros destinos.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Opiniones sobre el secuestro y otros delitos graves

PREGUNTA 4		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: SECUESTRO Y OTROS DELITOS GRAVES
1	Española/Comunidad de Madrid.	Si, como el secuestro de mujeres y trata de blancas, y eso hace que no confíes en la policía porque son corruptos. Y pienso que la responsabilidad que tienen con las armas es nula, no están bien preparados y el sueldo es muy bajo para labor que desempeñan para defender a la nación.
2	Colombiana/Norte de Santander	Si creo que exista el riesgo de secuestro y asesinatos por robos.
3	Bolivia/Murillo	Si, me parece que si existe este problema.
4	Estambul/Turquía	No
5	España/Burgos	Se oye hablar, pero no se percibe durante la estancia.
6	España/Sevilla	Si, aunque en raras ocasiones, pero el riesgo es mucho más alto que en otros destinos turísticos, o al menos es la percepción.
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	Lo que se dice en los medios.
8	La Habana/Cuba	Por las noticias he escuchado desaparecidos.
9	Madrid/España	No
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	Claro, como en todos los lugares el peligro siempre está, sin embargo, no he escuchado casos de esto, en lo que llevo aquí

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Opiniones sobre el contagio de enfermedades

PREGUNTA 5		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: CONTRAER ENFERMEDADES
1	Española/Comunidad de Madrid.	Si, el dengue, la influenza, la gripe por el aire acondicionado.
2	Colombiana/Norte de Santander	Depende de los cuidados que tengas.
3	Bolivia/Murillo	Si, como el dengue e influenza.
4	Estambul/Turquía	Not more than anywhere else.
5	España/Burgos	Como en cualquier otro lugar del mundo, pero no especialmente vinculado a este destino.
6	España/Sevilla	Como en cualquier otro lugar del mundo, pero no especialmente vinculado a este destino.
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	La sanidad me parece adecuada.
8	La Habana/Cuba	No tengo conocimiento.
9	Madrid/España	No
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	Si claro, al recibir turistas de todas partes del mundo es más fácil encontrar enfermedades contagiosas peligrosas.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Opiniones sobre los desastres naturales

PREGUNTA 6		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: DESASTRES NATURALES
1	Española/Comunidad de Madrid.	Si, huracanes en su mayoría y las lluvias torrenciales.
2	Colombiana/Norte de Santander	Si, huracanes.
3	Bolivia/Murillo	Por supuesto que sí.
4	Estambul/Turquía	A bit because of the climate in the location, but not during my stay.
5	España/Burgos	Las propias de la zona geográfica donde se encuentra (huracanes, etc), pero no en el día a día.
6	España/Sevilla	Si, por los temporales, ciclones, las algas que se acumulan en la orilla de la playa de manera alarmante y resultan muy desagradables.
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	Si por la región donde se ubica el destino.
8	La Habana/Cuba	Huracanes.
9	Madrid/España	Si
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	Si, más que todo temblores, huracanes y esos relacionados con el mar.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9. Opiniones sobre golpe de estado

PREGUNTA 7		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: GOLPE DE ESTADO
1	Española/Comunidad de Madrid.	Si, porque es un estado donde se genera muchos millones de pesos y en cualquier momento podría pasar, porque es un estado que puede vivir del turismo y podría independizarse.
2	Colombiana/Norte de Santander	No lo creo, porque según mi percepción se tiene un buen gobierno en Quintana Roo.
3	Bolivia/Murillo	No, no percibo un golpe de estado, no creo que haya estabilidad, pero me parece que es porque existe la corrupción.
4	Estambul/Turquía	No
5	España/Burgos	No más que cualquier otro lugar.
6	España/Sevilla	No
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	No creo.
8	La Habana/Cuba	No
9	Madrid/España	No
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	No estoy informada de esto.

Fuente: elaboración propia.



Tabla 10. Opiniones sobre la Covid-19

PREGUNTA 8		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: COVID-19
1	Española/Comunidad de Madrid.	Si
2	Colombiana/Norte de Santander	Si, pero dependerá del cuidado que tengas.
3	Bolivia/Murillo	Si, porque todavía no se acaba esta enfermedad.
4	Estambul/Turquía	As much as in other places.
5	España/Burgos	No
6	España/Sevilla	Como en cualquier otro lugar del mundo, pero no especialmente vinculado a este destino.
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	No más que cualquier otro lugar.
8	La Habana/Cuba	Ese aún está latente en cualquier lugar se puede contraer.
9	Madrid/España	No
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	Si, aunque no me he contagiado.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. Opiniones sobre la sanidad

PREGUNTA 9		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: SANIDAD
1	Española/Comunidad de Madrid.	Cero módulos de sanidad
2	Colombiana/Norte de Santander	La mayoría de los lugares siguen un reglamento de sanidad.
3	Bolivia/Murillo	No son buenas porque en carne propia yo tengo muchas alergias y cuando fui al doctor no me han dado todo lo que han debido recetarme.
4	Estambul/Turquía	I did not have any health problem fortunately so I cannot judge.
5	España/Burgos	En general son adecuadas.
6	España/Sevilla	Son las adecuadas.
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	En general son adecuadas.
8	La Habana/Cuba	Las calificarías de Buenas.
9	Madrid/España	A veces
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	El tiempo que llevo aquí no he tenido ninguna urgencia hospitalaria, entonces no podría dar mi opinión.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. Opiniones sobre el riesgo constante

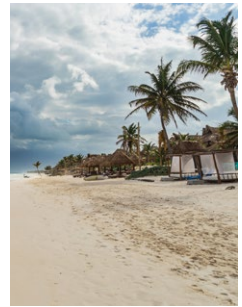
PREGUNTA 10		
TURISTA	NACIONALIDAD	VARIABLE: RIESGO PERCIBIDO ÍTEM: RIESGO CONSTANTE
1	Española/Comunidad de Madrid.	No, pero si es verdad que he estado en situaciones de riesgo.
2	Colombiana/Norte de Santander	No
3	Bolivia/Murillo	Si porque no hay seguridad ni siquiera en la propia policía, creo que delincentes uniformados.
4	Estambul/Turquía	No
5	España/Burgos	No
6	España/Sevilla	Ni mucho menos. Evitaba salir de noche porque viajaba con niños y aunque era consciente de los riesgos del destino, siempre me sentí bien y tranquila durante el día. Por la noche no puedo dar mi opinión.
7	Santurtzi (Vizcaya)/España.	No
8	La Habana/Cuba	No
9	Madrid/España	No
10	Ciudad de Guatemala/Guatemala	No

Fuente: elaboración propia.

A partir de los resultados mostrados en las tablas, es posible observar las diferentes opiniones recogidas por medio de una entrevista en profundidad, la cual se aplicó para recolectar datos sobre la percepción del visitante sobre el riesgo percibido del destino turístico estudiado, permitiendo la elaboración del presente estudio (Eisenhardt, 2021; Yin, 1994; Martínez, 2006).

En relación con los diferentes factores que integran el *riesgo percibido* en el destino investigado, las entrevistas en profundidad llevadas a cabo han permitido obtener diversas impresiones. Así, por lo que respecta al *terrorismo*, uno de los visitantes del Norte de Santander (Colombia), considera que pueda llegar a existir el fenómeno del terrorismo por las noticias del día a día que se publican en los periódicos digitales y redes sociales, difundiendo mucho sobre el terrorismo en el destino. Por su parte, la turista procedente de Murillo (Bolivia) indica que desconoce si existe el terrorismo, pero en su permanencia en el territorio no lo ha percibido. A su vez, la turista de La Habana (Cuba) piensa que no se de esta problemática, aunque no descarta que existan grupos terroristas. Por otra parte, los visitantes de Estambul (Turquía), Burgos, Vizcaya, Madrid y Sevilla (España) y Ciudad de Guatemala (Guatemala) dicen que personalmente no lo han percibido. Por todo lo anterior, podemos concluir tras las opiniones anteriores que los turistas no perciben la existencia del terrorismo en Cancún.

En cuanto, a los *grupos rebeldes*, uno dos de los turistas procedentes de España de la Comunidad de Madrid y otra de Sevilla, comentan que sí creen que existan grupos rebeldes como los narcos. A su vez, otro visitante de nacionalidad colombiana, específicamente del Norte de Santander considera que sí existen grupos rebeldes como los Zetas, el Cartel de Sinaloa y grupos pequeños que no pertenecen al narcotráfico, es decir, delincuentes. Por su lado, la visitante de Bolivia de la provincia de Murillo asevera que sí existen grupos rebeldes como el narcotráfico que ataca al comercio formal a través de la extorsión. Otro turista procedente de Vizcaya, Santurtzi (España) sabe de la existencia de los grupos rebeldes por lo que se escucha en las noticias. Una de las visitantes de Guatemala (Ciudad de Guatemala) dice que ha escuchado, que, debido a la existencia de los grupos rebeldes, el destino puede ser bastante peligroso, sin embargo, dice que no ha tenido ninguna situación de peligro durante su estancia. No obstante, a diferencia de los viajeros anteriores los visitantes oriundos de Estambul (Turquía), Burgos y Madrid (Espa-



ña) y finalmente una turista de La Habana (Cuba) sostiene que no piensan que existan grupos rebeldes en el lugar. De todas estas percepciones podemos apuntar que en general todavía algunos turistas perciben la existencia de grupos rebeldes como los Zetas, el Cartel de Sinaloa y otros grupos delincuenciales que no pertenecen al narcotráfico, pero que lamentablemente potencian el riesgo percibido en el destino y destruyen la seguridad del destino.

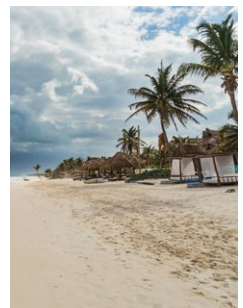
Por lo que respecta al *narcotráfico* los visitantes procedentes de Madrid, Burgos, Sevilla y Vizcaya (España) sostienen que se trata de una cuestión importante e incluso durante la estancia la turista de Madrid escuchó cuatro tiroteos. También, el turista de Burgos comentó que se percibe por la reputación general y aparición en los medios de comunicación, pero no ha percibido las actividades de narcotráfico durante su estancia. El visitante de Vizcaya dice que conoce del tema por lo que se lee en la prensa. Por último, de estos turistas españoles otro proveniente de Madrid indican que en el tiempo de su visita se ha dado cuenta de que el consumo de drogas es más común y accesible que en otros destinos. El visitante colombiano del Norte de Santander, indica ha percibido el fenómeno del narcotráfico y mayormente en clubes nocturnos y en los clubs de playas. También, la visitante procedente de Bolivia comenta que se percibe el narcotráfico por la extorsión que exigen estos carteles al comercio formal. Por el contrario, la visitante de Turquía dice no haber visto de manera personal el fenómeno del narcotráfico. A su vez, la persona de La Habana (Cuba) comenta que ha escuchado que existe el problema de narcotráfico, pero no lo ha visto, y dice que tampoco desea haberlo visto. Finalmente, la turista procedente de la Ciudad de Guatemala apunta que en el tiempo de su visita se ha dado cuenta de que el consumo de drogas es más común y accesible que en otros destinos. En suma, la percepción de riesgo por el narcotráfico es imperativo en el destino hacia la mirada del turista, además que se puede apuntar por medio de estas opiniones que los medios de comunicación informan y viralizan el fenómeno desgastando la seguridad que el turista pueda sentir cuando visita el territorio. Aquí se manifiesta un mayor desarrollo de programas gubernamentales que detonen medidas para acrecentar la seguridad en el destino.

Seguidamente, por cuanto a los *secuestros y otros delitos graves* la turista de Madrid dice saber del secuestro de mujeres y trata de blancas, y sostiene que eso hace que no se confíe en la policía por problemas de corrupción. De igual modo, piensa que la responsabili-



dad que tienen los policías con las armas es nula, no están bien preparados y el sueldo es muy bajo para la labor que desempeñan para defender a la nación. El turista colombiano cree que existe el riesgo de secuestro y asesinatos por robos. Por su parte, la turista boliviana opina que le parece que sí existe este problema. Sin embargo, la turista de Turquía dice que no cree que existan los secuestros y otros delitos graves en el lugar. De tal situación, el visitante de Burgos (España) señala que se oye hablar, pero no lo ha percibido durante la estancia. Por su parte, la visitante sevillana indica que sabe del fenómeno del secuestro y otros delitos graves, aunque en raras ocasiones se puede dar, pero el riesgo se percibe mucho más alto que en otros destinos turísticos. El turista español de Santurtzi (Vizcaya) sabe del problema por lo que se dice en los medios. En esta perspectiva, la visitante de La Habana (Cuba) conoce del secuestro por las noticias y en estas ha escuchado sobre personas desaparecidas. El visitante de Madrid (España) comenta que no conoce de este problema. Por último, la visitante de Guatemala opina que claro, como en todos los lugares el peligro siempre está, sin embargo, no he escuchado casos de esto, en lo que lleva de visita aquí. De todas estas opiniones de los visitantes durante su visita a Cancún, se revela que el riesgo que ellos perciben es por el secuestro de mujeres, trata de blancas y robos, y sostienen que esto hace que no confíen en la policía del territorio porque esta misma es corrupta. No obstante, lo anterior daña la reputación del propio territorio y del país poniendo en peligro las llegadas de turistas.

Otra fuente relevante de riesgo es la relacionada con *contraer enfermedades* al viajar al destino. De tal situación, la turista madrileña comenta que efectivamente, existen enfermedades que se pueden contraer como, el dengue, la influenza y la gripe por el efecto del aire acondicionado. El visitante de Colombia indica que el riesgo de contraer enfermedades depende de los cuidados que se tengan. La turista boliviana cita al dengue e influenza. De su parte, la visitante de Turquía considera que el riesgo no es mayor que en otros lugares. Los turistas españoles de Burgos y Sevilla concuerdan en que el hecho de contraer enfermedades es como en cualquier otro lugar del mundo, pero no especialmente vinculado a este destino. El viajero de Santurtzi (Vizcaya) (España) sostiene que la sanidad le parece adecuada en lugar durante su visita. La visitante de Cuba y Madrid dicen no tener conocimiento sobre este fenómeno. Por su lado, la persona procedente de Guatemala apunta que ciertamente, es evidente



el problema de contraer enfermedades, porque al recibir turistas de todas partes del mundo es más fácil encontrar enfermedades de contagios peligrosos. Es evidente la preocupación de riesgo de contraer enfermedades en el destino por parte del turista, sin embargo, estos piensan que finalmente dicho riesgo se puede atenuar por los cuidados que cada uno tenga durante su visita, pero en general la sanidad del destino les ha parecido adecuada.

En esta misma línea de opiniones sobre el riesgo percibido existe un factor importante como los *desastres naturales*. Los turistas madrileños, colombiano, sevillana, boliviana y cubana dice que existen los huracanes en su mayoría y las lluvias torrenciales. En estas ideas, la turista de Estambul (Turquía) indica que pueden darse desastres naturales por el clima del lugar, pero no durante su estadía. Igualmente, el visitante de Santurtzi (Vizcaya) (España) comenta que por la región donde se ubica el destino se dan ciertos desastres naturales. Por consiguiente, la visitante de la Ciudad de Guatemala dice que, en efecto, existen los desastres naturales en el territorio, especialmente temblores, huracanes y los desastres relacionados con el mar. Por cuanto al riesgo de desastres naturales los turistas lo relacionan con huracanes y temblores por la zona geográfica donde se localiza el destino.

Con respecto al *golpe de estado* la turista de Madrid opina que, se puede dar este fenómeno a causa de que es un estado donde se genera muchos millones de pesos y en cualquier momento podría pasar, considerando que es un estado que puede vivir del turismo y podría independizarse de México. Por el contrario, el visitante colombiano opina que no cree que pueda existir un golpe de estado en el territorio porque según su percepción se tiene un buen gobierno en Quintana Roo, México. A la par, las visitantes de Bolivia y Turquía dicen que no perciben un golpe de estado porque existe estabilidad en el gobierno mexicano. Sobre el riesgo de un golpe de estado en el destino el turista burgalés, sevillana, vizcaíno, cubana, madrileño, sostienen que no más que cualquier otro lugar. La visitante de Guatemala ha comentado que no está informada de esto. En conclusión, en este apartado sobre el riesgo de un golpe de estado los turistas no perciben en general tal situación porque piensan que existe estabilidad en el gobierno mexicano.

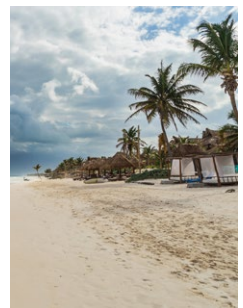
Por lo que concierne a *la Covid-19* los comentarios de los turistas de nacionalidad española originarios de Madrid, Sevilla, Burgos, Vizcaya, Turquía y Cuba dicen que el riesgo del contagio es como en cual-



quier otro lugar del mundo, pero no especialmente vinculado a este destino. El turista de Colombia opina que sí puede darse el contagio de la Covid-19 pero argumenta que dependerá del cuidado que se tenga. La visitante de Bolivia argumenta que sí puede darse el contagio, porque todavía no se acaba esta enfermedad. De manera similar, la turista de Guatemala dice que, si puede existir el riesgo apuntado en este párrafo, aunque no se ha contagiado en su estancia. Bajo esta perspectiva, los turistas de modo general aseveran que el riesgo del contagio por la Covid-19 es parecido a cualquier otra región del mundo.

En este listado de riesgos, *la sanidad* dentro del destino objeto de estudio es percibida del modo siguiente. La turista procedente de Madrid dice que no percibe que existan medidas de sanidad. Por su lado, el visitante de Colombia percibe que la mayoría de los lugares siguen un reglamento de sanidad. Sin embargo, la turista de Bolivia dice que las medidas de sanidad no son buenas porque en carne propia ella tiene muchas alergias y cuando fue al médico menciona que no le han dado todo lo que han debido recetarle. A diferencia, la visitante de Turquía dice que afortunadamente no ha tenido ningún problema de salud, así que señaló que no puede juzgar. Los otros turistas españoles como los de Burgos, Sevilla, Vizcaya y Madrid aseguran que en general las medidas de sanidad son adecuadas en el lugar. La originaria de la Habana, Cuba las califica como buenas y la turista de Guatemala ha dicho que en el tiempo que lleva en el destino no he tenido ninguna urgencia hospitalaria, entonces no podría dar su opinión. Así que los turistas piensan que los lugares en el destino siguen un reglamento de sanidad.

Por lo que respecta al *riesgo constante* la visitante de Madrid dice no haber percibido tal situación, pero sí es verdad que en algún momento se sintió en situaciones de riesgo. Específicamente, el turista colombiano dice que no ha sentido estar en riesgo durante su estancia. Una opinión diferente es la que señala la visitante de Bolivia en la cual sostiene que se ha sentido en riesgo durante su estancia porque no hay seguridad ni siquiera en la propia policía. Los turistas originarios de Estambul (Turquía) y Burgos (España) han comentado que no se sintieron en riesgo. A diferencia, la visitante sevillana apunta que evitaba salir de noche porque viajaba con niños y aunque se sentía bien y tranquila durante el día. El turista español procedente de Vizcaya y la visitante cubana de La Habana indicaron que no se sintieron en riesgo. De todas las opiniones anteriores, se exterioriza



que algunos turistas se han sentido en riesgo durante su estancia. Esto se traduce en una oportunidad para profesionalizar la labor de los cuerpos de seguridad en el territorio.

En este apartado de resultados *concluimos* que los turistas no perciben la existencia de terrorismo en Cancún. En contraste, los turistas perciben la existencia de grupos rebeldes como Los Zetas, el Cártel de Sinaloa y otros grupos criminales que no pertenecen al narcotráfico, pero que lamentablemente aumentan la percepción de riesgo en el destino y destruyen la seguridad del destino.

En definitiva, la percepción de riesgo por narcotráfico es imperativa en el destino desde el punto de vista del turista, además de que es posible señalar a través de estas opiniones que los medios de comunicación informan y viralizan el fenómeno, socavando la seguridad que pueden sentir los turistas cuando visitan el territorio. Es aquí donde se necesita un mayor desarrollo de programas gubernamentales que detonen medidas para aumentar la seguridad en el destino. Asimismo, los visitantes señalaron que, durante su visita a Cancún, el riesgo que perciben es por el secuestro de mujeres, la trata de mujeres y el robo, y argumentan que esto genera desconfianza en la policía del territorio por temas relacionados con la corrupción. Este resultado claramente tiene repercusiones importantes para la reputación del propio territorio y del país, lo que puede poner en peligro futuras llegadas de turistas.

Por otro lado, los turistas están claramente preocupados por el riesgo de contraer enfermedades en el destino; sin embargo, creen que este riesgo puede reducirse con el cuidado que tengan durante su visita, pero en general la salubridad del destino les parece adecuada. En cuanto al riesgo de desastres naturales, los turistas lo relacionan con huracanes y terremotos debido a la zona geográfica donde se encuentra el destino. En cuanto al riesgo de golpe de Estado, los turistas no perciben tal situación porque creen que el gobierno mexicano es estable.

En cuanto al riesgo de contagio por Covid-19, los turistas dicen que no observan diferencias significativas con otros lugares del mundo, y que el riesgo de Covid-19 en el destino dependerá de qué tan cuidadoso sea uno como turista. Así, se puede concluir que los turistas consideran que se respetan las normas sanitarias.

De todas las opiniones anteriores, podemos observar que algunos turistas se han sentido en riesgo durante su estancia, especialmente en relación con la seguridad y el papel de la policía. Esto se traduce



en una oportunidad para profesionalizar el trabajo de las fuerzas de seguridad en el territorio.

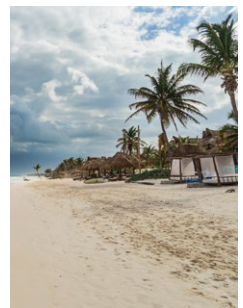
5. CONCLUSIONES, IMPLICACIONES PROFESIONALES, LIMITACIONES Y LÍNEAS PARA FUTURAS INVESTIGACIONES

En este trabajo se han analizado, mediante un cuestionario y entrevistas en profundidad, las percepciones de riesgo de turistas que han visitado uno de los destinos turísticos más relevantes a nivel mundial como es Cancún. Los resultados obtenidos remarcan la existencia de diversas fuentes de riesgo, así como la importancia del papel que realicen los gestores de un destino para mitigar el riesgo percibido por parte de los visitantes ha resultado ser un factor importante para ser investigado.

Por lo tanto, las buenas prácticas que un destino turístico implemente por medio de sus gestores resulta vital para el desarrollo de la buena imagen percibida de los visitantes tras su vivencia en el lugar (Matos-Cámara, 2019). En esta línea, Loureiro, y Jesus (2019) sostienen que la visita a un territorio puede ayudar a reducir la asimetría de información y los estereotipos negativos que se llevan a cabo en la mente de los turistas por el lugar.

De los resultados obtenidos, se puede constatar que el riesgo percibido en el destino se puede contrarrestar por medio de la seguridad que puedan cimentar en el lugar, variable que se encuentra integrada por una variedad de agentes involucrados en el territorio. Es importante resaltar que, si esto no se consigue, especialmente mediante una red de cooperación (es decir, a través de un enfoque stakeholder), la percepción de seguridad por parte del visitante en el lugar de destino no se creará (Fyall, Callod y Edwards, 2003; Matos-Cámara, 2019; Morgan y Hunt, 1994).

Como todo estudio, nuestro trabajo adolece de ciertas limitaciones que, a su vez, abren interesantes posibilidades para futuras líneas de investigación. En este sentido, podemos mencionar que el estudio es de carácter descriptivo, exploratorio y de corte transversal y no alude a datos cuantitativos por las características propias de la investigación. Por ello, futuros trabajos podrían continuar y ahondar en esta línea de investigación mediante estudios cuantitativos que persigan el objetivo de demostrar estadísticamente la existencia de relaciones significativas. Finalmente, sería también recomendable estudiar otras variables como los atributos del destino, la infraestructura del lugar y la imagen ciudad percibida.



REFERENCIAS

- Afshardoost, M., and Eshaghi, M. S. (2020). Destination image and tourist behavioural intentions: A meta-analysis. *Tourism Management*, 81, 104-154. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104154>
- Al-Ansi, A., and Han, H. (2019). Role of halal-friendly destination performances, value, satisfaction, and trust in generating destination image and loyalty. *Journal of Destination Marketing & Management*, 13, 51-60. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.05.007>
- Assaker, G., and O'Connor, P. (2021). eWOM Platforms in moderating the relationships between political and terrorism risk, destination image, and travel intent: the case of Lebanon. *Journal of Travel Research*, 60(3), 503-519. <https://doi.org/10.1177/0047287520922317>
- Avraham, E., and Ketter, E. (2016). *Tourism marketing for destinations with negative images. In: tourism marketing for developing countries*. Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1057/9781137342157_5
- Barbe, D., Pennington-Gray, L., and Schroeder, A. (2018). Destinations' response to terrorism on Twitter. *International Journal of Tourism Cities*, 4(4), 495-512. <https://doi.org/10.1108/IJTC-04-2018-0027>
- Björk, P., and Kauppinen-Räsänen, H. (2013). Destination countries' risk image as perceived by Finnish travellers. *Matkailututkimus*, 9(1), 21-38. <https://journal.fi/matkailututkimus/article/view/90881>
- Caber, M., González-Rodríguez, M. R., Albayrak, T., and Simonetti, B. (2020). Does perceived risk really matter in travel behaviour? *Journal of Vacation Marketing*, 26(3), 334-353. <https://doi.org/10.1177/1356766720927762>
- Chaulagain, S., Wiitala, J., and Fu, X. (2019). The impact of country image and destination image on US tourists' travel intention. *Journal of Destination Marketing & Management*, 12, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.01.005>
- Corbet, S., O'Connell, J. F., Efthymiou, M., Guiomard, C., and Lucey, B. (2019). The impact of terrorism on European tourism. *Annals of Tourism Research*, 75(1), 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.12.012>
- Eid, R., El-Kassrawy, Y. A., and Agag, G. (2019). Integrating destination attributes, political (in) stability, destination image, tourist satisfaction, and intention to recommend: A study of UAE. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(6), 839-866. <https://doi.org/10.1177/1096348019837750>
- Eisenhardt, K. M. (2021). What is the Eisenhardt Method, really?. *Strategic Organization*, 19(1), 147-160. <https://doi.org/10.1177/1476127020982866>
- Friedman, A. and Miles, S. (2002). Developing stakeholder theory. *Journal of Management Studies*, 39(1), 1-21. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00280>
- Fyall, A., Callod, C. and Edwards, B. (2003). Relationship marketing: the challenge for destinations. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 644-659. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(03\)00046-X](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(03)00046-X)
- Gioia, D., Corley, K., Eisenhardt, K., Feldman, M., Langley, A., Lê, J., Golden-Biddle, K., Locke, K., Mees-Buss, J., Piekkari, R., Ravasi, D., Rerup, C., Schmid, T., Silverman, D., and Welch, C. (2022). A Curated Debate: On Using "Templates" in Qualitative Research. *Journal of Management Inquiry*, 31(3), 231-252. <https://doi.org/10.1177/10564926221098955>
- Guilamo-Ramos, V., Lee, J. J., Ruiz, Y., Hagan, H., Delva, M., Quiñones, Z., and Robles, G. (2015). Illicit drug use and HIV risk in the Dominican Republic: tourism areas create drug use opportunities. *Global Public Health*, 10(3), 318-330. DOI: 10.1080/17441692.2014.966250
- INEGI (2022). Encuesta nacional de seguridad pública urbana, comunicado de prensa núm. 385/21, 1-3.
- Laudien, S. M., and Daxböck, B. (2017). Business model innovation processes of average market players: a qualitative-empirical analysis. *R&D Management*, 47(3), 420-430. <https://doi.org/10.1111/radm.12208>
- Laws, E., and Prideaux, B. (2005). Crisis management: a suggested typology. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 19(2/3), 1-8. https://doi.org/10.1300/J073v19n02_01
- Lepp, A., Gibson, H., and Lane, C. (2011). Image and perceived risk: a study of Uganda and its official tourism website. *Tourism management*, 32(3), 675-684. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.05.024>



- Li, F., Wen, J., and Ying, T. (2018). The influence of crisis on tourists' perceived destination image and revisit intention: An exploratory study of Chinese tourists to North Korea. *Journal of Destination Marketing & Management*, 9, 104-111. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.11.006>
- Loureiro, S. M. C., and Jesus, S. (2019). How perceived risk and animosity towards a destination may influence destination image and intention to revisit: The case of Rio de Janeiro. *Anatolia*, 30(4), 497-512. <https://doi.org/10.1080/13032917.2019.1632910>
- Martínez, P.C. (2006). The case study method: methodological strategy of scientific research. *Thought and Management*, 20, 165-193.
- Matos-Cámara, R. F. (2019). Trust as a determinant of commitment, intention to return and tourist recommendation for a destination: the case of Cancun. *SCIENCE ergo-sum: multidisciplinary scientific journal of the Autonomous University of the State of Mexico*, 26(3), 1-12. <https://doi.org/10.30878/ces.v26n3a1>
- Morgan, R.M. and Hunt S.D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Nazir, M. U., Yasin, I., Tat, H. H., Khaliq, M., and Mehmood, S. A. (2021). The influence of international tourists' destination image of Pakistan on behavioral intention: The roles of travel experience and media exposure. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-25. <https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1938782>
- Neuburger, L. and Egger, R. (2021) Travel risk perception and travel behaviour during the COVID-19 pandemic 2020: a case study of the DACH region, *Current Issues in Tourism*, 24(7), 1003-1016. DOI: 10.1080/13683500.2020.1803807
- Perić, G., Dramićanin, S., and Conić, M. (2021). The impact of Serbian tourists' risk perception on their travel intentions during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Tourism Research*, 27, 2705. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v27i.2125>
- Perpiña, L.; Prats, L. and Camprubí, R. (2021): Image and risk perceptions: an integrated approach, *Current Issues in Tourism*, 24(3), 367-384. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1715355>
- Reichel, A., Fuchs, G., and Uriely, N. (2007). Perceived risk and the non-institutionalized tourist role: the case of Israeli student ex-backpackers. *Journal of Travel Research*, 46(3), 217-226. <https://doi.org/10.1177/0047287507299580>
- Rezaei, N., Huang, W. J., and Hung, K. (2023). Antecedents and outcome of tourists' positive achievement emotions in visiting risky destinations: the case of Middle East. *International Journal of Tourism Research*. 1-17. <https://doi.org/10.1002/jtr.2575>
- Rittichainuwat, B. N., and Chakraborty, G. (2009). Perceived travel risks regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30(3), 410-418. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.08.001>
- Sonmez, S. F. and Graefe, A. R. (1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, 37(2): 171 - 177. <https://doi.org/10.1177/004728759803700>
- Susanti, C. E., Hermanto, Y. B., and Suwito, B. (2023). The effect of tourist destination image (TDI) on intention to visit through tourism risk perception (TRP) of COVID-19 in the tourism industry in the new normal era in Indonesia: case study in East Java. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(2), 76. <https://doi.org/10.3390/jrfm16020076>
- Tarlow, P. (2014). *Tourism security: strategies for effectively managing travel risk and safety*. Elsevier.
- Wang, Y., Di, Y., Ye, J., and Wei, W. (2021). Study on the public psychological states and its related factors during the outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) in some regions of China. *Psychology, Health & Medicine*, 26(1), 13-22. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1746817>
- Wisniewski, J. (2016). Tourism recovery after terrorism: How France bounced back. *Communication Director*. July 5th
- Yang, C. L., and Nair, V. (2014). Risk perception study in tourism: Are we really measuring perceived risk?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 144, 322-327. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.302>
- Yin, R.K. (1994). Discovering the future of the case study. *Method in evaluation research*. *Evaluation practice*, 15(3), 283-290. <https://doi.org/10.1177/109821409401500309>
- Zaman, K., Bashir, S., Afaq, Z., and Khan, N. (2022). COVID-19 risk perception of travel destination development and validation of a scale. *SAGE Open*, 12(1), 1-10. doi: 10.1177/21582440221079622



Zhu, H., and Deng, F. (2020). How to influence rural tourism intention by risk knowledge during COVID-19 containment in China: Mediating role of risk perception and attitude. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10), 3514. <https://doi.org/10.3390/ijerph17103514>

NOTAS

1. Autor de correspondencia: fmatos@upqroo.edu.mx



ANEXO



Entrevista en profundidad

Esta entrevista en profundidad tiene como objetivo conocer el riesgo percibido que ha percibido usted durante su visita al destino turístico objeto de estudio: Cancún. Nos interesa únicamente las vivencias que usted ha tenido durante su estancia y los niveles de riesgo que ha percibido durante sus actividades de ocio y placer. Por tanto, todas sus respuestas serán tratadas de forma anónima. De tal modo, agradecemos su inestimable tiempo.

Instrucciones: responda por favor y con argumentos sólidos las siguientes preguntas en base a sus experiencias obtenidas durante su permanencia en el destino investigado. Evite en la medida de lo posible, tan sólo contestar con sí o no; ya que su opinión es de suma importancia para este estudio.

Riesgo percibido

- 1.- ¿En este destino percibe el riesgo de terrorismo?
- 2.- ¿En este destino percibe el riesgo de grupos rebeldes?
- 3.- ¿En este destino percibe el riesgo del narcotráfico?
- 4.- ¿En este destino existe el riesgo de secuestro y otros delitos graves?
- 5.- ¿En este destino existe el riesgo de contraer enfermedades?
- 6.- ¿En este destino existe riesgo de desastres naturales?
- 7.- ¿En este destino percibe el riesgo de golpe de estado?
- 8.- ¿En este destino percibe el riesgo de enfermar de Covid-19?
- 9.- ¿Qué opinión tiene de las medidas de sanidad en este país?
- 10.- ¿Durante su estancia se sintió en riesgo constante?

Datos del encuestado

País de origen: _____ **Provincia:** _____

Instrucciones: señale con una X la opción que más defina su información personal.

Sexo: _____ Hombre _____ Mujer

Edad:

- ___ a) Menor de 20
- ___ b) 21-30
- ___ c) 31-40
- ___ d) 41-50
- ___ e) 51-60
- ___ f) Más de 60

Nivel de ingresos:

- ___ a) 900 a 1200 USD
- ___ b) 1201 a 1500 USD
- ___ c) 1501 a 2000 USD
- ___ d) 2001 a 2500 USD
- ___ e) 2501 a 3000 USD
- ___ f) Más de 3001 USD

Nivel de estudios:

- ___ a) Sin estudios
- ___ b) Secundaria
- ___ c) Bachillerato
- ___ d) Ciclos formativos
- ___ e) Universitarios medios
- ___ f) Universitarios superiores

Estructura del hogar:

- ___ a) Soltero
- ___ b) Pareja sin hijos
- ___ c) Pareja con hijos

