

INDICADORES PARA UNA EMISIÓN MÁS PRECISA DE LAS RECOMENDACIONES DE VIAJE: EL CASO DE KENIA COMO DESTINO TURÍSTICO EMERGENTE



Una amenaza para el turismo procede de la pérdida de confianza del consumidor sobre la seguridad y fiabilidad del viaje que va a realizar

Uno de los motivos más determinantes en la decisión de visitar un destino es la percepción de seguridad o el riesgo percibido (Beirman, 2003; Law, 2006 y Fuchs y Reichel, 2006)



Factores que inciden en la percepción de riesgo:

- procedencia
- nivel de familiarización con el entorno
- sexo
- experiencia viajera
- **motivación turística**

Riesgos más influyentes en la elección del destino turístico

González-Herrero (1998)	(Law, 2006)
<ul style="list-style-type: none"> • criminalidad • seguridad • amenazas terroristas • servicios sanitarios 	<ul style="list-style-type: none"> • enfermedades infecciosas • ataques terroristas • desastres naturales



Los turistas buscan toda la información disponible de diferentes fuentes con el fin de reducir el riesgo percibido (Mäser y Weiermair, 1998)

La esencia de la gestión de crisis en el turismo es "el arte de eliminar todo el riesgo e incertidumbre posible de modo que permita alcanzar más control sobre el destino" (Fink, 2002: 15)

La gestión de la incertidumbre hay que enfocarla hacia una mejor gestión de la información, "gestión de riesgo es, en gran medida, gestión de la información" (Slevitch y Sharma, 2008: 87)

Recomendaciones de Viaje

Una de las fuentes principales de la configuración de la percepción de seguridad o riesgo de un destino proviene de las **recomendaciones de viaje** emitidas por las entidades de turismo gubernamentales

Los efectos de las recomendaciones de viaje negativas en la imagen de los países de destino son muy perjudiciales. El impacto negativo de la percepción riesgo **se prolonga en el tiempo** más allá que los efectos producidos por los riesgos reales (Pike, 2004)

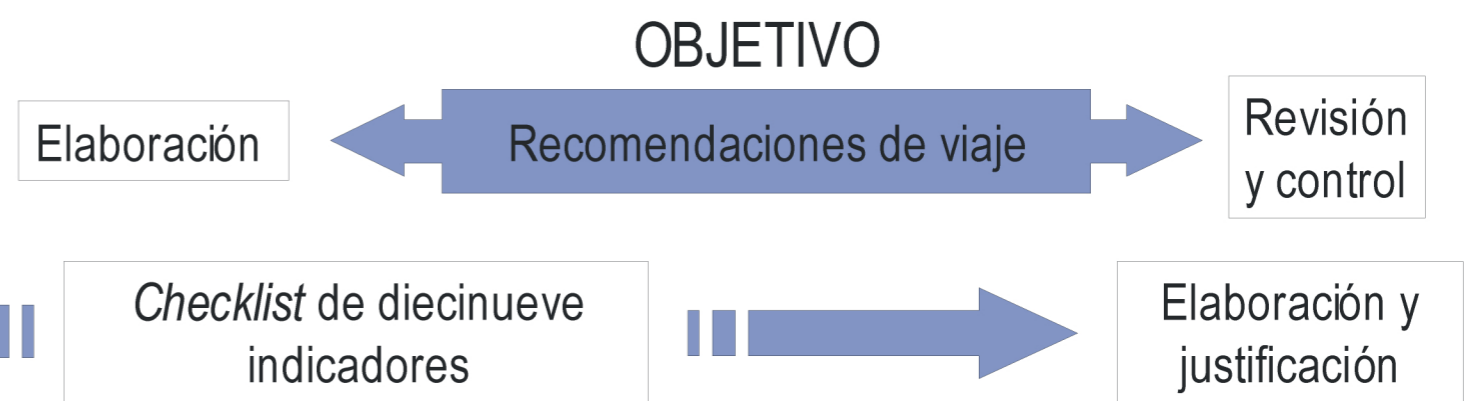
Para evitar abusos que acaban afectando principalmente a los países en vías de desarrollo las recomendaciones de viaje deben proporcionar **información completa, relevante y actual** de la situación, utilizando un lenguaje preciso y técnico, prescindiendo de connotaciones políticas o tendenciosas

Ámbito	Indicadores
1. Preparación	Información completa Información relevante Fuentes gubernamentales y no gubernamentales
2. Lenguaje	Preciso, no ambiguo Apropiado, no tendencioso Técnico, no político
3. Publicación	Website accesible Website ampliamente difundida Website centralizado Links a otras websites con más información Registro y aviso en caso de emergencia Suscripción servicio de información
4. Amenazas y riesgos	Localización geográfica específica Proporcionar mapas e indicaciones de distancias Especificar la naturaleza de amenazas y riesgos Clasificar la escala de probabilidad o inminencia Revisión periódica (mínimo mensual) Fecha de publicación
5. Cooperación	Canal de comunicación con país destino

Recomendaciones de viaje de



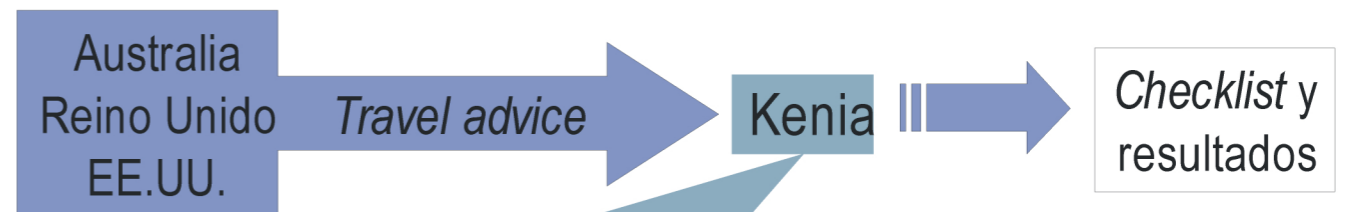
Alto nivel de precaución	Reconsidere su necesidad de viajar	No viajar
En toda Kenia	Suburbios de Nairobi	Regiones limítrofes con Etiopía, Somalia y Sudán
Embajadas, hoteles y líneas aéreas han sido objetivos terroristas en el pasado y permanecen como potenciales objetivos	Alto nivel de criminalidad	Peligro extremo para la seguridad: violencia, bandas armadas, disputas de clanes, secuestros



CASO DE ESTUDIO

Análisis sobre las recomendaciones de viaje emitidas por tres países hacia un destino emergente situado en una zona en vías de desarrollo

principales mercados emisores



Es un país en vías de desarrollo, pero más avanzado que los países vecinos: Tanzania, Somalia, Etiopía, Sudán y Uganda. Sector turístico emergente, basado en los recursos turísticos de sus parques nacionales y la costa del Océano Índico. Los responsables del turismo deben gestionar la percepción de riesgo del destino en sus mercados emisores más importantes



Turismo de Kenia

	2007	2008	2009	
Turismo receptivo (número de visitantes)	1.048732	729.000	952.481	
Motivación	Vacacional	57%	42%	52%
	Profesional	21%	23%	18%
Ingresos del turismo (millones de€)	654	527,1	624,6	

- 1) disturbios violentos tras el nombramiento del presidente electo Mwai Kibaki el 30 de diciembre de 2007
- 2) paralización de las operaciones en los puertos del Océano Índico a final de 2007 debido a la actuación de los piratas somalíes

Conclusiones

- ➔ Los diecinueve indicadores pueden ser útiles para el control y revisión de la calidad de las recomendaciones de viaje emitidas por las entidades responsables del turismo de los países. Se ha comprobado la necesidad de:
 - ➔ Mejorar en la actualización periódica de la información proporcionada y en la conveniencia de acudir a fuentes no-gubernamentales
 - ➔ Desarrollar la cooperación entre países que emiten las recomendaciones de viaje y los destinos afectados.
 - ➔ Establecer canales de comunicación que permitan un mayor entendimiento entre las partes, evitando alargar en el tiempo la percepción de riesgo sin motivo o justificación, y facilitando así la recuperación de los flujos turísticos al destino.

Indicadores	Australia	Reino Unido	EE.UU.
1. Información completa	✓	✓	✓
2. Información relevante	✓	✓	✓
3. Fuentes gubernamentales y no gubernamentales	✓	no	no
4. Preciso, no ambiguo	✓	✓	✓
5. Apropiado, no tendencioso	✓	✓	✓
6. Técnico, no político	✓	✓	✓
7. Website accesible	✓	✓	✓
8. Website ampliamente difundida	✓	✓	✓
9. Website centralizado	✓	✓	✓
10. Links a otras websites con más información	✓	✓	✓
11. Registro y aviso en caso de emergencia	✓	✓	✓
12. Suscripción servicio de información	✓	no	no
13. Localización geográfica específica	✓	✓	✓
14. Proporcionar mapas y distancias	✓	no	no
15. Especificación de la naturaleza de amenazas	✓	✓	✓
16. Escala de probabilidad o inminencia	✓	no	no
17. Revisión periódica (mínimo mensual)	✓	no	no
18. Fecha de publicación	15-10-10	28-09-10	16-03-10
19. Canal de comunicación con país destino	no	no	no