

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



FACTORES QUE GENERAN RIESGO PERCIBIDO EN EL
VISITANTE NACIONAL SEGÚN SU PERFIL DEMOGRÁFICO CON
RELACIÓN A LA CIUDAD DE CHICLAYO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS

AUTOR

CRISTHYNA DEL CARMEN ALEJANDRIA HOYOS

ASESOR

MARÍA DE LAS MERCEDES ELIZABETH VIGO GÁLVEZ

<https://orcid.org/0000-0003-3203-948X>

Chiclayo, 2021

**FACTORES QUE GENERAN RIESGO PERCIBIDO EN EL
VISITANTE NACIONAL SEGÚN SU PERFIL
DEMOGRÁFICO CON RELACIÓN A LA CIUDAD DE
CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

CRISTHYNA DEL CARMEN ALEJANDRIA HOYOS

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR:

Fanny Mabel Manay Guadalupe

PRESIDENTE

Yesenia Aylen Serruto Perea

SECRETARIO

María de las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez

VOCAL

Dedicatoria

La presente investigación va dedicado a mi esfuerzo y, sobre todo, a las personas que de alguna u otra manera permitieron que este trabajo sea concluido de manera satisfactoria.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a la profesora, María de las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez, por su apoyo y sugerencias brindadas como asesora. A la vez, agradecer a mis padres y amigos por el impulso para seguir adelante.

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Revisión de literatura.....	8
Materiales y métodos	12
Resultados y discusión	13
Conclusiones.....	19
Recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos	25

Resumen

Ante la decisión de llevar a cabo la visita a un destino turístico surgen diversos factores que pueden disuadir dicha intención al percibir diferentes situaciones como riesgo, lo cual suscita un miedo a las consecuencias negativas a las que se puedan enfrentar. En la presente investigación se determinaron los factores que generan riesgo percibido en el visitante nacional potencial para determinar según el sexo y grupo etario a dichos factores con relación a la ciudad de Chiclayo, los cuales fueron: riesgo físico, riesgo financiero, riesgo de rendimiento, riesgo sociopsicológico y riesgo de tiempo. Así mismo, la investigación tiene un enfoque metodológico cuantitativo, no experimental, transversal, aplicada y comparativa. Los resultados indican que el sexo femenino muestra un nivel de riesgo percibido superior al del hombre, en el cual resalta el riesgo físico; y que el rango de edad mayor (45-64 años) tiene una percepción de riesgo alta en las dimensiones de riesgo. Por último, se da como conclusión que la percepción de riesgo varía y se ve influenciada por el perfil demográfico del visitante nacional potencial, según sexo y edad.

Palabras clave: riesgo percibido, riesgo físico, riesgo financiero, riesgo de rendimiento, riesgo sociopsicológico, riesgo de tiempo y perfil demográfico.

Clasificación JEL: M00

Abstract

Before the decision to visit a tourist destination, several factors arise that can dissuade such intention by perceiving different situations as risks, which raises a fear of the negative consequences they may face. In the present research, the factors that generate perceived risk in the potential national visitor were determined in order to determine, according to sex and age group, those factors in relation to the city of Chiclayo, which were: physical risk, financial risk, performance risk, socio-psychological risk and time risk. Likewise, the research has a quantitative, non-experimental, transversal, applied and comparative methodological approach. The results indicate that the female sex shows a higher level of perceived risk than the male sex, in which physical risk stands out; and that the older age range (45-64 years) has a high-risk perception in the risk dimensions. Finally, it is concluded that the perception of risk varies and is influenced by the demographic profile of the potential national visitor, according to sex and age.

Keywords: perceived risk, physical risk, financial risk, performance risk, socio-psychological risk, time risk and demographic profile.

Introducción

Durante la elección de un destino para llevar a cabo el turismo, existen diferentes e importantes factores que influyen en la toma de decisión del potencial turista, tales como características personales, experiencias previas como viajero, la etapa de la vida, el género, la nacionalidad, la educación, el nivel de ingresos (Duran, 2017), entre otros; pero, un factor de vital importancia en la decisión de visita, es el riesgo percibido que le transmite dicho destino (Albuz, Akin, & Akin, 2017; Cui, Liu, Chang, Duan & Li, 2016; González & Molina, 2018; Hasan, Islam, & Rageh, 2017; Artuğer, 2015; Khasawneh & Alfandi, 2019; Liu-Lastres, Ritchie, Pan, & Wang, 2019), ya que están expuestos a una serie de riesgos según la naturaleza del producto turístico (Ritchie, Chien, & Sharifpour, 2016).

En la elección de un destino, hay muchos factores que pueden disuadir la visita por ser percibidos de alto riesgo por el turista (González & Molina, 2018; Khan, Chelliah, Khan, & Amin, 2019) debido a la incertidumbre de las condiciones futuras (Ling, Pahlevan, & Khoo-Lattimore, 2015). En efecto, una amplia gama de percepciones rige la conveniencia y el atractivo de un destino para el viajero potencial (Garg, 2015). Cuando los destinos están en crisis, se perciben inestables (Farajat, Liu, & Pennington-Gray, 2016) o son percibidos como peligrosos, es difícil que reciban un gran número de visitantes (Duran, 2017). Por lo tanto, el posible turista se verá forzado a prescindir de aquellos destinos que puedan afectar su experiencia de viaje (González & Molina, 2018).

A pesar de su rápido crecimiento, la industria de viajes y turismo ha experimentado muchos desafíos, especialmente en las últimas dos décadas (Rindrasih, 2018); la historia muestra los ataques del 11 de septiembre, el SARS, la gripe porcina, los tsunamis, el bombardeo de Bali, los ataques de Mumbai del 26/11 (Garg, 2015) y la pandemia por el Covid-19. Debido a estos acontecimientos, la industria del turismo debe educar o aumentar la comprensión del mercado sobre la percepción de los viajeros sobre la seguridad y la protección mientras viajan (Henderson, 2007, citado por Garg, 2015). Si bien los riesgos y desafíos son intensos, solo se han realizado unos pocos estudios para comprender la imagen y el riesgo percibido de un destino turístico (Rindrasih, 2018).

Ante la presencia de diferentes tipos de riesgo percibido, surge la necesidad de clasificarlos y analizarlos para conocer el cómo influyen en el visitante. Por lo tanto, dicha situación conlleva a formular la siguiente pregunta: ¿Cuál es la diferencia entre los factores de riesgo percibido en el visitante nacional potencial según su sexo y edad con relación a la ciudad de Chiclayo? Para tal hecho, la presente investigación ha planteado como objetivo general: Determinar diferencias en los factores de riesgo percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo. Teniendo como objetivos específicos los siguientes: (1) Determinar diferencias en el factor de riesgo físico percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo, (2) Determinar diferencias en el factor de riesgo financiero percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo, (3) Determinar diferencias en el factor de riesgo de rendimiento percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo, (4) Determinar diferencias en el factor de riesgo sociopsicológico percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo, (5) Determinar diferencias en el factor de riesgo de tiempo percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo.

En la presente investigación se analizó la percepción de riesgo percibido de los visitantes potenciales interesados en conocer la ciudad de Chiclayo, así mismo se analizó las dimensiones

que comprende (anexo 1) comparando las respuestas con dos indicadores demográficos que fueron edad y sexo. Para medir el riesgo se tomó como referencia a Gonzales y Molina (2018), quienes utilizaron un cuestionario con una escala de Likert de 7 puntos. Por consiguiente, se realizó una encuesta a 385 visitantes potenciales hacia la ciudad de Chiclayo, adaptando el cuestionario de dichos autores al propósito y contexto de este estudio.

Por último, esta investigación da paso a mejorar la gestión del turismo a distintos niveles, realizando cambios que beneficien a la imagen de Chiclayo tanto como ciudad como a un lugar para llevar a cabo el turismo seguro; identificando, además, los aspectos que son percibidos de mayor riesgo en desplazamientos dentro de la ciudad. Siendo esto, un antecedente para las futuras evaluaciones de vulnerabilidad y riesgo basadas en escenarios (Vaculisteanu, Niculita, & Margarint, 2019).

Revisión de literatura

Antecedentes

El concepto de riesgo fue estudiado primeramente en el campo económico desde un punto de vista cuantitativo, así como en la disciplina de la psicología desde las perspectivas cognitiva y emocional (Korstanje, 2009-2011, citado por Ling et al., 2015). En lo que respecta al turismo, el riesgo cobró importancia en la década de los 90s a partir de los trabajos clásicos de Cohen (1972) y Plog (1974) sobre tipologías turísticas (Ling et al., 2015). Así mismo, Roehl y Fesenmaier (1992) fueron quienes realizaron uno de los primeros estudios sobre la percepción del riesgo en la literatura turística (Artuğer, 2015; Khasawneh & Alfandi, 2019; Ling et al., 2015; Khan et al., 2019).

La clasificación de los riesgos varía según el contexto de estudio, la revisión de investigaciones relacionadas al tema permitió observar que la percepción de los riesgos turísticos tiene posturas multidisciplinarias (Vanegas, 2015) como la psicología, la sociología, la criminología y el marketing (Garg, 2015); por otro lado, los autores clasifican los riesgos según diferentes puntos de vista (González & Molina, 2018) ya que los viajeros perciben los riesgos de manera diferente hacia otros destinos (Khasawneh & Alfandi, 2019). Varios estudios (p. Ej., Williams & Baláz, 2013; Chew & Jahari, 2014; Hossain et al., 2015; Farajat et al., 2016; Sohn et al., 2016; Kim & Seo, 2018; McCreary, y otros, 2018; Glowka & Zehrer, 2019; Liu, Schroeder, Pennington-Gray, & Farajat, 2016; Liu-Lastres et al., 2018) emplean el concepto de riesgo percibido para explicar la denominación de dimensiones de percepción de riesgo y su connotación en diferentes contextos de viajes y turismo (Hasan et al., 2017). Así mismo, Zhu y Deng (2020), Vanegas (2015), Hossain, Quaddus y Shanka (2015) y Sohn, Lee y Yoon (2016) hacen mención que la percepción del riesgo turístico se ha identificado como multidimensional.

La evaluación de la percepción del riesgo turístico incluye el método de adquisición de datos y el método de procesamiento de datos (Cui et al., 2016). Para esto, se usa el proceso de análisis cualitativo y medición de los factores subjetivos y objetivos que afectan la percepción del riesgo de los turistas (Fuchs y Reichel 2004, 2006; Eitzigera y Wiedemannb 2007, citado por Cui et al., 2016). Los investigadores utilizan cuestionarios, complementados con entrevistas y estadísticas cuando obtienen datos cuantitativos sobre los factores subjetivos y objetivos de la percepción del riesgo turístico (Cui et al., 2016). Sin embargo, los estudios cuantitativos continúan siendo dominantes, particularmente para la evaluación de riesgos y su impacto en el contexto turístico, con aproximadamente el 70% de la investigación previa realizada de esta manera (Hasan et al., 2017).

Algunas de las razones de la naturaleza fragmentaria de las investigaciones pasadas pueden deberse al hecho de que se aplican varios enfoques conceptuales (Karl, 2018), el diseño del instrumento y los métodos de muestreo. A menudo utilizan la "escala Likert" en la evaluación del riesgo turístico (Cui et al., 2016). Tal es el caso de los siguientes investigadores: Garg (2015); González y Molina (2018); Rindrasih (2018); Zhu y Deng (2020); Wang, Xue, Wang, & Wu (2020); Kovacic, Ciprian, Ionce, y Miljkovic (2020); Bae y Chang (2020), quienes utilizaron la escala de Likert para el propósito de sus estudios, variando en los puntos de medición, los cuales oscilan entre 1 a 7 puntos como opción de respuesta.

Bases teóricas

El riesgo es una situación o evento en el que se ha puesto en juego algo de valor humano (incluidos los humanos mismos) y donde el resultado es incierto (Jaeger et al., 2013, citado por Quinn, Bousquet, Guerbois, Sougrati, & Tabutaud, 2018). Está vinculado a la incertidumbre, el desafío, la novedad, la exploración y el descubrimiento (Swarbrooke, Beard, Leckie y Pomfret, 2003, citado por Liu-Lastres et al., 2019). Riesgo y turismo son dos palabras que están relacionadas entre sí, debido a que la decisión de viajar implica riesgo e incertidumbre, ya que involucra viajes corporales a lugares y entornos sociales desconocidos (Chang, 2009, citado por Yang, Khoo-Lattimore, & Arcodia, 2017). Latente combinación de peligro con vulnerabilidad (Forzieri, y otros, 2016).

El riesgo percibido hace referencia a las percepciones individuales sobre la incertidumbre y consecuencias negativas de la compra de un producto o servicio (Dowling & Staelin, 1994, citado por González & Molina, 2018). Teniendo en cuenta que el turismo a menudo se considera como un tipo de actividad de consumo (Roselius 1997; Moutinho 1987; Zhang et al., 2004, citado por Cui et al., 2016), la percepción del riesgo turístico es una evaluación cuantitativa de la seguridad turística (Cui et al., 2016). Y, ya que todo riesgo no tiene la posibilidad de ser evadido (Korstanje, 2009, citado por Duran, 2017), el riesgo tiene una doble acepción: la probabilidad de ocurrencia de un daño y la asunción voluntaria de ese peligro (Duran, 2017).

El riesgo percibido es la probabilidad de que se produzcan resultados negativos (Mouwen & Minor, 1988, citado por Zhu & Deng, 2020). Es una evaluación subjetiva (Ritchie & Jiang, 2019) para comprender tanto la probabilidad de peligro como las consecuencias (Rindrasih, 2018). Ahora, si bien el riesgo es inherente y puede existir, se pueden utilizar métodos de reducción del mismo hasta llegar a un nivel que sea tolerable para el individuo (Vanegas, 2015). El riesgo percibido hace mención a lo que las personas conciben o no como riesgoso en sus vidas cotidianas a partir de un determinado escenario (Duran, 2017); es el principal determinante del comportamiento humano (Dillard et al., 2012, citado por Bae & Chang, 2020), se utiliza generalmente para describir un concepto de la actitud (Bonaiuto, Alves, De Dominicis, & Petruccelli, 2016) y el juicio intuitivo de las personas hacia el riesgo (Cui et al., 2016, citado por Khasawneh & Alfandi, 2019). Esta percepción suma importancia en el proceso de toma de decisiones del turista ya que pueden alterar la toma racional de decisiones teniendo en cuenta los modos de viaje y elección de destinos (Sonmez & Graefe, 1998, citado por Garg, 2015).

Así, las preocupaciones por la salud (Liu-Lastres et al., 2018) y la seguridad percibida se puede considerar como un factor importante (Liu et al., 2016), comunmente independiente del destino (Chien, Sharifpour, Ritchie, & Watson, 2016); puesto que las representaciones de los riesgos influyen sobre la realidad percibida de la seguridad de los visitantes (Kapuscinski & Richards, 2016) y, los eventos peligrosos no gestionados generan de alguna forma problemas en la imagen de seguridad del destino turístico (Kapuscinski & Richards, 2016). La imagen del

destino es fundamental para el proceso de toma de decisiones de los turistas (Stylos, Bellou, Andronikidis, & Vassiliadis, 2017; Kani, Aziz, Sambasivan, & Bojei, 2017) en el proceso de elección del destino (Chen, Lai, Petrick, & Lin, 2016), ya que un destino seguro, desde el punto de vista del marketing, se consideran como un factor de atracción (Khasawneh & Alfandi, 2019).

Autores como Frondel, Simora y Sommer (2017) miden los factores asociados al riesgo basándose en tres eventos naturales adversos: olas de calor, tormentas e inundaciones; tomando en cuenta la experiencia, el daño personal y los efectos de las medidas objetivas de riesgo. Garg (2015), se basó en las diferencias culturales y la influencia de los medios de comunicación, en donde se muestra un desacuerdo, por parte de los encuestados, en que estos dos factores influyan en la percepción de riesgo. A la vez, Perpiña, Prats, & Camprubí (2020), estudiaron el riesgo percibido a través de evaluaciones cognitivas y afectivas, conocimiento subjetivo, la experiencia de viaje pasada, las percepciones del destino y la intención de visita. Por otro lado, Liu-Lastres et al. (2019), midieron el riesgo percibido teniendo en cuenta características individuales y variables relacionadas con las actitudes: severidad percibida, vulnerabilidad percibida, autoeficacia, eficacia de respuesta, búsqueda de sensaciones, conducta protectora emprendida y preocupación; con el objetivo de comprender el comportamiento de los turistas.

Vanegas (2015), hace mención a 6 tipos de riesgos más importantes a la hora de elegir un destino turístico en Colombia: riesgos financieros (exceso de gastos, medios de pago, cargos adicionales), de itinerario (tiempo invertido), sociales (discriminación o exponerse a condiciones no deseadas), funcionales (instalaciones fuera de servicio, medio de movilización, accesibilidad), psicológicos (ansiedad, miedo generalizado, las expectativas no se cumplen) y físicos (condiciones de seguridad). Así mismo, Wang et al. (2020), en su investigación realizada, también hicieron mención a 4 de los tipos de riesgo descritos anteriormente (riesgo físico, riesgo funcional, riesgo psicológico y riesgo social). Por su parte, González y Molina (2018) y Artuğer (2015), agregan un séptimo riesgo: riesgo de rendimiento, refiriéndose a clima agradable, calidad comida, huelgas y residentes no amables. A la vez, los investigadores Cui et al. (2016) y Zhu y Deng (2020) coinciden en añadir un noveno riesgo: riesgo de equipo (accidentes de tráfico, mal funcionamiento del equipo; infraestructura, saneamiento y señal de comunicación deficiente). Por último, estos 2 investigadores añaden los riesgos pérdida de oportunidad y riesgo de desempeño, respectivamente; dando un total de 11 dimensiones de riesgo estudiados por los autores en la revisión de literatura.

Las dimensiones de riesgo generan preocupación por la seguridad en los viajes, y su percepción se relaciona con las características demográficas (Garg, 2015). El riesgo físico puede ser un moderador de esa preocupación por el hecho de que el lugar no esté bien preparado para recibir a las personas, tanto en lo que respecta a la adaptación física y la accesibilidad (Rodrigues, 2011); puesto que, si un destino turístico se considera inseguro, las mujeres y los turistas mayores tienden a cancelar el plan de viaje (Garg, 2015). Así mismo, el riesgo físico es la posibilidad de que un viaje resulte en peligro, lesiones o enfermedades (Han, 2005), coligado a la eventualidad de sufrir algún daño corporal. En roles turísticos, las mujeres perciben mayores riesgos que los hombres para un destino en particular (Lepp & Gibson, 2003) y las personas más jóvenes perciben más riesgo que las personas mayores (Gibson & Yiannakis, 2002). Por lo tanto, se formula las siguientes hipótesis:

H₁: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo físico según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo.

H₂: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo físico según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo.

El riesgo financiero ocurre cuando un viaje al destino seleccionado no proporciona valor por el dinero gastado (Han , 2005) ante la compra de un producto o la obtención de un servicio que no brinde los beneficios deseados, experimentando una percepción de pérdida financiera (Casidy & Wymer, 2016), mayor aún cuando surgen gastos inesperados (González & Molina , 2018). Los viajeros, ya sean hombres o mujeres toman decisiones en función a sus recursos financieros (Bae & Chang, 2020); y este tipo de riesgo podría ser un factor de edad / ingresos (Simpson & Siguaw, 2008). Por lo tanto, se formula las siguientes hipótesis:

H₃: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo financiero según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo.

H₄: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo financiero según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo.

El riesgo de rendimiento es el más significativo en cuanto a riesgos percibido (González & Molina , 2018), ya que tiene como objetivo evaluar el desempeño del producto o servicio según el juicio de desconfirmación, cumplimiento de necesidades, calidad, valor, equidad y arrepentimiento (Yu, 2012). El rendimiento de un producto o servicio se comprueba en términos del nivel en que se cumplen, esperan, necesitan o lo que podría haber sido en función a la satisfacción (Casidy & Wymer, 2016), teniendo en cuenta el desempeño de los atributos del destino basándose en las expectativas (Yu, 2012). Teniendo en cuenta: mal clima, calidad de la comida, huelgas, descortesía de los residentes y empleados del sector turístico no corteses. Por lo tanto, se formulan las siguientes hipótesis:

H₅: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de rendimiento según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo.

H₆: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de rendimiento según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo.

El riesgo sociopsicológico abarca el hecho de que los individuos se sientan avergonzados o que su autoestima se vea dañada durante su viaje (González & Molina , 2018). Así mismo, Casidy y Wymer (2016), brindan la siguiente definición: El riesgo social se refiere a la probabilidad percibida de que se pueda experimentar una pérdida social (por ejemplo, vergüenza social) y el riesgo psicológico se refiere a la probabilidad de que se experimente una pérdida psicológica (por ejemplo, una imagen más negativa de sí mismo). Así mismo, hace mención a que la imagen del destino no cumpla con las expectativas, la insatisfacción de la experiencia de viaje, el no contar con las comodidades a las ya acostumbradas y las malas opiniones de amigos o familiares por la decisión de visitar el destino. Por lo tanto, se formulan las siguientes hipótesis:

H₇: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo sociopsicológico según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo.

H₈: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo sociopsicológico según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo.

La elección del destino se realiza después de comparar restricciones (Garg, 2015) y, con el aumento de los tiempos de viaje de las personas (Cui et al., 2016) surge otro tipo de riesgo, el cual implica la pérdida de tiempo por una mala toma de decisión de compra (Featherman & Pavlou, 2003). Debido a esto, los turistas pueden experimentar riesgo y frustración si encuentran que el viaje es demasiado largo o innecesario (Roehl & Fesenmaier, 1992), resaltando la posibilidad de que el viaje al destino sea una pérdida de tiempo (Han , 2005) al no cumplir o satisfacer las necesidades funcionales; como consecuencia de las características y la mala calidad de los lugares escénicos (Zhu & Deng, 2020). Este tipo de riesgo hace mención a

tener percances durante el viaje que alarguen el tiempo de estadía y el largo tiempo de preparación y planificación del viaje. Por lo tanto, se formulan las siguientes hipótesis:

H₉: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de tiempo según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo

H₁₀: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de tiempo según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo

Materiales y métodos

La investigación tuvo un enfoque metodológico cuantitativo debido a que se utilizó estadística descriptiva e inferencial para medir la variable de estudio y hacer la prueba de las hipótesis planteadas. Así mismo, fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo comparativo y con un diseño no experimental transeccional.

La población de estudio estuvo conformada por visitantes potenciales nacionales que tengan intención de viajar a la ciudad de Chiclayo con fines turísticos. Para ello, se tomó como referencia el flujo de turistas que recibió la ciudad de Chiclayo en el año 2018 según Mincetur, los cuales fueron un total de 1.9 millones de visitantes y, excluyendo un 17.5%, los cuales procedían de la propia región Lambayeque, se consideró un total de 1 577 000 visitantes nacionales. Así mismo, conociendo el tamaño de la población se procedió al cálculo del tamaño de la muestra utilizando la fórmula de población finita, siendo:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)E^2 + Z^2PQ}$$

En donde, N= tamaño de la población, Z= nivel de confianza, P= probabilidad de éxito, Q= probabilidad de fracaso y E= error. Así mismo, se tomó un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5% y una probabilidad del 50%, indicando que los visitantes nacionales potenciales que conforman la población de estudio tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos. Por lo antes mencionado, la técnica de muestro fue probabilística estratificada, con una distribución en función al sexo y al grupo etario. Cabe indicar que la proporción de los dos indicadores fueron calculados en base al perfil del vacacionista nacional que visitó Lambayeque en el año 2018 (Promperú).

Tabla 1

Distribución de la muestra según sexo

Sexo	Porcentaje	Total
Masculino	39%	150
Femenino	61%	235
Total	100%	385

Tabla 2

Distribución de la muestra según edad

Edad	Porcentaje	Total
18 - 24 años	19%	73
25 - 34 años	21%	81
35 a 44 años	22%	85
45 a 64 años	38%	146
Total	100%	385

Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos cuyo instrumento fue un cuestionario (anexo 2) adaptado de Gonzales y Molina (2018) para el propósito y contexto de

este estudio. El cuestionario se dividió en dos partes: la primera, incluye 3 preguntas claves para obtener información de los datos demográficos del encuestado (actual lugar de residencia, sexo, edad) para una distribución de la muestra en función al sexo y al grupo etario; y una pregunta filtro sobre la intención de visita a la ciudad de Chiclayo para cumplir con los criterios de selección para el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio. La segunda parte del instrumento, contó con un total de 21 preguntas concernientes al riesgo percibido, las cuales refieren a los riesgos identificados en la revisión de literatura como: físicos, financieros, de rendimiento, sociopsicológicos y de tiempo (González & Molina , 2018). Y, para la medición del cuestionario, se empleó la escala de Likert de 5 puntos en la cual 1 indica definitivamente no, 2 probablemente no, 3 indeciso, 4 probablemente si y 5 definitivamente sí.

Del mismo modo, se realizó previamente una validación por 3 expertos (anexo 4) en metodología y en la materia de estudio; el Licenciado Amaro Saldarriaga Gonzalo Andrés, Docente de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; la Magister Manay Guadalupe Fanny Mabel, Docente de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y, finalmente, la Magister Stacy Solano Lavado, Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Y, tras la validación del instrumento, la confiabilidad fue expresada por el estadístico Alfa de Cronbach, a través del programa SPSS, donde se analizó la variable de estudio Riesgo percibido (anexo 3), arrojando una alta fiabilidad del 0.915.

Por último, la recolección de datos se realizó virtualmente a través de una encuesta por Google Drive, la cual se distribuyó a través de las redes sociales con el fin de encuestar a 385 visitantes nacionales potenciales hacia la ciudad de Chiclayo. Posteriormente, el procesamiento de los datos se realizó en Software SPSS versión 26 y Excel 2010.

Resultados y discusión

En base a los resultados obtenidos, con respecto a los factores que generan riesgo percibido en el visitante nacional según su sexo con relación a la ciudad de Chiclayo (Tabla 3), se obtuvo que, en lo que respecta a la percepción de la variable riesgo físico, el riesgo es medio tanto en el sexo masculino (70%) como en el sexo femenino (67%), sin embargo, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor en el sexo femenino, ya que 60 % y un 70% percibe un riesgo medio y alto a comparación del sexo masculino que representa solo un 40 % y 30% respectivamente.

En el riesgo financiero, los resultados obtenidos muestran que el 55% de los encuestados tienen una alta percepción de riesgo, en la cual un 52% son del sexo masculino y un 56% del sexo femenino, sin embargo, mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor en el sexo femenino, ya que el 64% y el 63 percibe un riesgo medio y alto a comparación del sexo masculino; el cual representa un 37% y un 37% respectivamente.

Los resultados obtenidos, en cuanto al riesgo de rendimiento, muestran que la percepción de riesgo de la variable es medio, tanto en el sexo masculino (57%) como en el femenino (52%), el cual es representado por un 54% del total de los encuestados. Por otro lado, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor en el sexo femenino, ya que el 59% y el 35% percibe un riesgo medio y alto a comparación al sexo masculino; el cual representa un 41% y un 36% respectivamente.

La percepción de riesgo sociopsicológico es medio, tanto en el sexo masculino (61%) como en el femenino (66%). Pero, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor en el sexo femenino, ya que el 63% y el 61% percibe un riesgo medio y alto a

comparación al sexo masculino; el cual representa un 37% y un 31% respectivamente. Por último, en la variable de riesgo de tiempo los resultados indican que la percepción de riesgo de esta variable es alto tanto en el sexo masculino (53%) como en el sexo femenino (57%), sin embargo, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor en el sexo femenino, ya que 65 % y un 62% percibe un riesgo medio y alto a comparación al sexo masculino que representa solo un 36% y 38% respectivamente.

Para los factores que generan riesgo percibido en el visitante nacional según su grupo etario con relación a la ciudad de Chiclayo (Tabla 4), los resultados arrojaron que la percepción de riesgo con respecto a la variable de riesgo físico es medio en todas las edades de 18-24 años (67%), 25-34 años (70%), 35-44 años (72%) y de 45-64 años (66%), la cual está representada por un 68% del total de encuestados. Sin embargo, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor entre la edad de 45- 64 años, ya que 37 % y un 34% percibe un riesgo medio y alto a comparación a las otras edades, las cuales representan un 19% (18-24 años), 22% (25-34 años) y un 23% (35-44 años) en riesgo medio y un 20% (18-24 años y 35-44 años) y un 26% (25-34 años) en riesgo alto.

La variable de riesgo financiero indica que la percepción de riesgo es alto en las edades de 18-24 años (60%), 25-34 años (58%), 35-44 años (53%) y de 45-64 años (51%). También se pudo observar que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor entre la edad de 45- 64 años, ya que 43 % y un 36% percibe un riesgo medio y alto a comparación a las otras edades, las cuales representan un 14% (18-24 años), 20% (25-34 años) y un 24% (35-44 años) en riesgo medio y un 21% (18-24 años), 22% (25-34 años) y un 21% (35-44 años) en riesgo alto.

Los resultados obtenidos de la variable riesgo de rendimiento indican que la percepción de riesgo es medio en las edades de 18-24 años (52%), 25-34 años (44%), 35-44 años (64%) y de 45-64 años (55%). Sin embargo, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor entre la edad de 45- 64 años, ya que 39 % y un 29% percibe un riesgo medio y alto a comparación a las otras edades, las cuales representan un 18% (18-24 años), 17% (25-34 años) y un 26% (35-44 años) en riesgo medio y un 22% (18-24 años) y un 20% (35-44 años) en riesgo alto. En cuanto a la edad de 25-34 años, se observó una similitud de porcentajes de alto riesgo percibido (29%) con las edades de 45- 64 años.

La percepción de riesgo de la variable riesgo sociopsicológico indica que el riesgo es medio en las edades de 18-24 años (58%), 25-34 años (58%), 35-44 años (73%) y de 45-64 años (65%). Sin embargo, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor entre la edad de 45- 64 años, ya que 39% y un 36% percibe un riesgo medio y alto a comparación a las otras edades, las cuales representan un 17% (18-24 años), 19% (25-34 años) y un 25% (35-44 años) en riesgo medio y un 21% (18-24 años), 27% (25-34 años) y un 17% (35-44 años) en riesgo alto. Por último, Con respecto a la variable de riesgo de tiempo, los resultados obtenidos indican que la percepción de riesgo de esta variable es alto en todas las edades de 18-24 años (52%), 25-34 años (68%), 35-44 años (61%) y de 45-64 años (47%). Sin embargo, se observa que mientras más riesgo se perciba, el porcentaje de riesgo es mayor entre la edad de 45- 64 años, ya que 48% y un 32% percibe un riesgo medio y alto a comparación a las otras edades, las cuales representan un 18% (18-24 años), 16% (25-34 años) y un 19% (35-44 años) en riesgo medio y un 18% (18-24 años), 26% (25-34 años) y un 24% (35-44 años) en riesgo alto.

Tabla 3

Percepción de riesgo físico, financiero, de rendimiento, sociopsicológico y de tiempo según Sexo de los visitantes potenciales a la ciudad de Chiclayo

		RF			RFi			RR			RS			RT		
		F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T	F	M	T
bajo	R	24	22	46	9	17	26	31	20	51	9	13	22	11	20	31
	RE	28	18	46	16	10	26	31	20	51	13	9	22	19	12	31
	% V	52%	48%	100%	35%	65%	100%	61%	39%	100%	41%	59%	100%	36%	65%	100%
	% S	10%	15%	12%	4%	11%	7%	13%	13%	13%	4%	9%	6%	5%	13%	8%
	% T	6%	6%	12%	2%	4%	7%	8%	5%	13%	2%	3%	6%	3%	5%	8%
medio	R	158	105	263	94	54	148	123	85	208	155	91	246	91	50	141
	RE	161	103	263	90	58	148	127	81	208	150	96	246	86	55	141
	% V	60%	40%	100%	64%	37%	100%	59%	41%	100%	63%	37%	100%	65%	36%	100%
	% S	67%	70%	68%	40%	36%	38%	52%	57%	54%	66%	61%	64%	39%	33%	37%
	% T	41%	27%	68%	24%	14%	38%	32%	22%	54%	40%	24%	64%	24%	13%	37%
alto	R	53	23	76	132	79	211	81	45	126	71	46	117	133	80	213
	RE	46	30	76	129	82	211	77	49	126	71	46	117	130	83	213
	% V	70%	30%	100%	63%	37%	100%	64%	36%	100%	61%	39%	100%	62%	38%	100%
	% S	23%	15%	20%	56%	53%	55%	35%	30%	33%	30%	31%	30%	57%	53%	55%
	% T	14%	6%	20%	34%	21%	55%	21%	12%	33%	18%	12%	30%	35%	21%	55%
T	R	235	150	385	235	150	385	235	150	385	235	150	385	235	150	385
	RE	235	150	385	235	150	385	235	150	385	235	150	385	235	150	385
	% V	61%	39%	100%	61%	39%	100%	61%	39%	100%	61%	39%	100%	61%	39%	100%
	% S	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	% T	61%	39%	100%	61%	39%	100%	61%	39%	100%	61%	39%	100%	61%	39%	100%

Nota: R: Recuento, RE: Recuento esperado, % V: Porcentaje dentro de variable, % S: Porcentaje dentro de Sexo, % T: Porcentaje dentro del Total, S: Sexo, F: Femenino, M: Masculino, Riesgo Físico: RF, Riesgo Financiero: Rfi, RR: Riesgo de rendimiento, RS: Riesgo Sociopsicológico, RT: Riesgo Tiempo

Tabla 4

Percepción de riesgo físico, financiero, de rendimiento, sociopsicológico y de tiempo según Edad de los visitantes potenciales a la ciudad de Chiclayo

	RF					RFi					RR					RS					RT					
	E					E					E					E					E					
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	
bajo	R	9	4	9	24	46	8	5	5	8	26	7	8	6	30	51	7	3	3	9	22	10	4	6	11	31
	RE	9	10	10	17	46	5	6	6	10	26	10	11	11	19	51	4	5	5	8	22	6	7	7	12	31
	% V	19%	9%	20%	52%	100%	31%	19%	19%	31%	100%	14%	16%	12%	59%	100%	32%	14%	14%	41%	100%	32%	13%	19%	36%	100%
	% E	12%	5%	11%	16%	12%	11%	6%	6%	6%	7%	10%	10%	7%	21%	13%	10%	4%	4%	6%	6%	14%	5%	7%	8%	8%
	% T	2%	1%	2%	6%	12%	2%	1%	1%	2%	7%	2%	2%	2%	8%	13%	2%	1%	1%	2%	6%	3%	1%	2%	3%	8%
medio	R	49	57	61	96	263	21	29	35	63	148	38	36	54	80	208	42	47	62	95	246	25	22	27	67	141
	RE	50	55	58	100	263	28	31	33	56	148	39	44	46	79	208	47	52	54	93	246	27	30	31	54	141
	% V	19%	22%	23%	37%	100%	14%	20%	24%	43%	100%	18%	17%	26%	39%	100%	17%	19%	25%	39%	100%	18%	16%	19%	48%	100%
	% E	67%	70%	72%	66%	68%	29%	36%	41%	43%	38%	52%	44%	64%	55%	54%	58%	58%	73%	65%	64%	34%	27%	32%	46%	37%
	% T	13%	15%	16%	25%	68%	6%	8%	9%	16%	38%	10%	9%	14%	21%	54%	11%	12%	16%	25%	64%	7%	6%	7%	17%	37%
alto	R	15	20	15	26	76	44	47	45	75	211	28	37	25	36	126	24	31	20	42	117	38	55	52	68	213
	RE	14	16	17	29	76	40	44	47	80	211	24	27	28	48	126	22	25	26	44	117	40	45	47	81	213
	% V	20%	26%	20%	34%	100%	21%	22%	21%	36%	100%	22%	29%	20%	29%	100%	21%	27%	17%	36%	100%	18%	26%	24%	32%	100%
	%E	21%	25%	18%	18%	20%	60%	58%	53%	51%	55%	38%	46%	29%	25%	33%	33%	38%	24%	29%	30%	52%	68%	61%	47%	55%
	%T	4%	5%	4%	7%	20%	11%	12%	12%	20%	55%	7%	10%	7%	9%	33%	6%	8%	5%	11%	30%	10%	14%	14%	18%	55%
T	R	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385
	RE	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385	73	81	85	146	385
	% V	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%
	% E	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	% T	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%	19%	21%	22%	38%	100%

Nota: 1: 18-24 años. 2: 25-34 años. 3: 35-44 años. 4: 45-64 años, R: Recuento, RE: Recuento esperado, % V: Porcentaje dentro de variable, % E: Porcentaje dentro de Edad, % T: Porcentaje dentro del Total, S: Sexo, F: Femenino, M: Masculino, Riesgo Físico: RF, Riesgo Financiero: Rfi, RR: Riesgo de rendimiento, RS: Riesgo Sociopsicológico, RT: Riesgo Tiempo

Con respecto a las hipótesis planteadas, se realizó dos pruebas estadísticas de acuerdo con las dimensiones del perfil demográfico, la primera fue Anova de Mann-Whitney para la dimensión de sexo, y la segunda que va relacionada con el grupo etario, se aplicó la H de Kruskal-Wallis, que se utiliza para comparar más de dos muestras independientes, la tabla 5 muestra los resultados hallados de las hipótesis planteadas, las mismas que se explican a continuación:

Tabla 5
Prueba de hipótesis

PD	EP	RF	Rfi	RR	RS	RT
	U de Mann-Whitney	15,771,500	16,447,000	16,832,500	17,020,500	16,358,500
	W de Wilcoxon	26,946,500	27,622,000	28,007,500	28,195,500	27,533,500
S	Z	-1,997	-1,135	-,710	-,545	-1,227
	Sig. asintótica(bilateral)	,046	,256	,478	,586	,220
	H de Kruskal-Wallis	5,415	,903	14,554	3,705	10,324
E	gl	3	3	3	3	3
	Sig. asintótica	,144	,825	,002	,295	,016

Nota: PD: Perfil demográfico, S: Sexo, E: Edad, EP: Estadísticos de prueba, R: Riesgo, RF: Riesgos Físicos, Rfi: Riesgos Financieros, RR: Riesgo de Rendimiento, RS: Riesgos Sociopsicológicos, T: Riesgo de Tiempo

En lo referente al factor de riesgo físico, se demuestra que sí existe una diferencia significativa en su percepción según el sexo, puesto que en los resultados obtenidos en la prueba de Anova Mann Whitney se refleja un valor P de 0.046, el cual es menor al nivel de significancia (0.05); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, confirmando la hipótesis H1: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo físico según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo. Por el contrario, en la percepción del mismo factor según la edad, los resultados obtenidos a través de la prueba de Kruskal Wallis indicaron que no hay suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis nula, sino que la Hipótesis alterna no es cierta, ya que el P valor obtenido fue de 0.144, el cual resulta mayor al valor de significancia de 0.05, determinando de esta manera que la hipótesis H2: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo físico según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo, no es aceptable.

En relación al factor de riesgo financiero, los hallazgos encontrados demuestran que no existe una diferencia significativa en su percepción con relación al sexo, ya que según los resultados obtenidos en la prueba de Anova Mann Whitney el valor P es de 0.256, el cual es mayor al nivel de significancia (0.05); por lo tanto, no hay suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis nula, concluyendo que la hipótesis H3: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo financiero según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo, no es admitida. Así mismo, en la percepción del mismo factor según la edad, se determinó a través de la prueba de Kruskal Wallis que no hay suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis nula, puesto que la Hipótesis alterna no es cierta, ya que el p valor obtenido fue de 0.825, el cual resulta mayor al valor de significancia de 0.05,

rechazándose así la hipótesis H₄: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo financiero según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo.

Con respecto al factor de riesgo de rendimiento, se demuestra que no existe una diferencia significativa en la percepción del mismo, ya que los resultados obtenidos en la prueba de Anova Mann Whitney el valor P es de 0.478, siendo mayor al nivel de significancia (0.05); por lo tanto, no hay suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis nula, concluyendo así que la hipótesis H₅: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de rendimiento según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo, no es aprobada. Así mismo, los resultados obtenidos a través de la prueba de Kruskal Wallis indicaron que en la percepción de riesgo de este factor según la edad existe una diferencia significativa, puesto que se refleja un valor P de 0.002 siendo este menor al nivel de significancia (0.05); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, concluyendo que la hipótesis H₆: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de rendimiento según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo, es aceptable.

En lo concerniente al factor de riesgo sociopsicológico, se demuestra que no hay suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis nula, puesto que la Hipótesis alterna no es cierta, ya que el valor P obtenido es de 0.586, el cual resulta mayor al valor de significancia de 0.05; de esta manera se rechaza la hipótesis H₇: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo sociopsicológico según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo. Así mismo, en lo referente al grupo etario, se demuestra que no hay suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis nula, ya que la Hipótesis alterna no es cierta, puesto que los resultados obtenidos en la prueba de Kruskal Wallis reflejan un valor P de 0.295, el cual resulta mayor al valor de significancia de 0.05, determinándose así que la hipótesis H₈: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo sociopsicológico según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo, no es aceptable.

Por último, en el factor de riesgo de tiempo se determinó que no existe una diferencia significativa en la percepción del mismo en relación al sexo, ya que los resultados obtenidos en la prueba de Anova Mann Whitney reflejan un valor P de 0.220, el cual es mayor al nivel de significancia (0.05); por lo tanto, no hay suficiente evidencia para rechazar la Hipótesis nula, concluyendo de esta manera que la hipótesis H₉: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de tiempo según el sexo con relación a la ciudad de Chiclayo, no es aceptable. Por otra parte, se demuestra que en relación con la edad, si existe una diferencia significativa en la percepción de este factor de riesgo, puesto que los resultados obtenidos en la prueba de Anova Mann Whitney reflejan un valor P de 0.046, el cual es menor al nivel de significancia (0.05); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, concluyendo que la hipótesis H₁₀: Hay una diferencia significativa en el factor de riesgo de tiempo según la edad con relación a la ciudad de Chiclayo, es aceptable.

A raíz de los resultados, se evidencia que el sexo femenino muestra un nivel de riesgo percibido superior al masculino. Esto se puede deber a que los turistas masculinos tienen una mayor capacidad para protegerse que las mujeres (Chiu & Lin, 2010, citado por Garg, 2015), dado a que las mujeres viajeras son más vulnerables a los riesgos y limitaciones (Khan et al., 2019). Un ejemplo claro lo da Bae y Chang (2020) citando a Joo, Song y Han (2018), en donde las estadísticas de género de 2018 en Corea indican que la proporción de mujeres (35,4%) que consideraban que la sociedad era insegura era mayor que la de los hombres (27,0%), y el tipo de principales riesgos percibidos también difería

según el género. Por otro lado, estudios previos también han encontrado que las mujeres pueden ser más susceptibles a la ansiedad que los hombres y más preocupadas por los riesgos (Kovacic et al., 2020). Así mismo, las guías de viaje y las redes sociales suelen ofrecer consejos de seguridad para mujeres que viajan solas para evitar los "peligros" (Yang et al., 2017).

Al mismo tiempo, otro dato a destacar es el grupo etario, debido a que los encuestados que se encuentran entre la edad de 45-64 años mostraron un alto nivel de riesgo percibido en todas las dimensiones a comparación de los otros rangos de edades menores, lo cual puede deberse a que el nivel cognitivo de riesgo de las personas en la edad madura es más alto que el de la pubertad (Cui et al., 2016) y jóvenes adultos. Por otra parte, un estudio anterior muestra que las personas mayores pueden tener más tendencias hacia la toma de riesgos que las personas más jóvenes (Kolb, 1984, citado por Kovacic et al., 2020). Por último, el estudio de Simpson y Sigauw (2008, citado por Kovacic et al., 2020) indica que los encuestados más jóvenes mostraron mucha más preocupación por diversos riesgos que los grupos de mayor edad. Por los datos revelados se puede inferir que antes las personas mayores percibían y sabían cómo manejar el riesgo, mientras que, en la actualidad, los adultos mayores tienen una percepción de riesgo más alta y evitan aquellas situaciones que pueden exponerlos al peligro. Así mismo, se puede apreciar un cambio de paradigma dentro de las generaciones.

Los resultados que arroja la presente investigación de riesgo percibido según el sexo de los visitantes acreditan los alcances de investigaciones anteriores; a excepción del grupo etario, en donde investigaciones citadas rectifican los resultados obtenidos en la presente investigación. Para finalizar, los resultados según el grupo etario y sexo en esta investigación defienden la idea de Garg (2015), quien menciona que, si un destino turístico se considera inseguro, las mujeres y los turistas mayores tienden a cancelar los planes de viaje; por consiguiente, las características sociodemográficas influyen en las preocupaciones del turismo y el comportamiento de los turistas en función del riesgo percibido (Kovacic et al., 2020).

Conclusiones

En la presente investigación se demostró una diferencia en los riesgos percibidos en función al sexo y edad; así mismo, se puede deducir que las características demográficas influyen en la percepción de riesgo del visitante nacional potencial con relación a la ciudad de Chiclayo. Estos indicaron que el sexo femenino tiene una alta percepción de riesgo, sobre todo en el riesgo físico, que el sexo masculino. Con respecto a las edades, hay diferencias con respecto a los factores sobresaliendo el riesgo de rendimiento y riesgo de tiempo

Los resultados arrojados permitieron determinar diferencias en el factor riesgo físico percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo. Estos indicaron que el sexo femenino tiene una alta percepción de riesgo físico a diferencia del sexo masculino. Y, según el grupo etario, los encuestados de la edad de 45 – 64 años presentan una mayor percepción de riesgo físico.

Al determinar las diferencias en el factor riesgo financiero percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo, los resultados arrojaron que el sexo femenino presenta una mayor percepción de riesgo a comparación del masculino. Para el grupo etario, la edad de 45 – 64 años fueron quienes tuvieron una mayor percepción de riesgo financiero a comparación de los otros grupos etarios.

Así mismo, al determinar diferencias en el factor de riesgo de rendimiento percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo, se presentó un mayor índice de riesgo en el sexo femenino y en la edad de 45- 64 años.

Del mismo modo, con respecto al riesgo sociopsicológico, los resultados arrojaron que existe una mayor percepción de este tipo de riesgo en el sexo femenino y en el rango de edad de 45 – 64 años.

Por último, en el factor de riesgo de tiempo, se pudo determinar que el sexo femenino y el rango de edad 45- 64 años presentaron una mayor percepción de riesgo a diferencia del sexo masculino y de los otros grupos etarios.

Recomendaciones

Para investigaciones futuras, los investigadores podrían tomar en cuenta la influencia de los medios de comunicación para evaluar el riesgo percibido de los encuestados; así mismo, se puede tener como referencia la imagen del destino en función al riesgo percibido, ya que la información que se brinda de cierto destino puede condicionar la intención de visita. De igual forma, se podría tener en cuenta otras nacionalidades y la influencia de las características individuales, como la personalidad y el comportamiento, de igual manera, en función al riesgo.

Por último, la presente investigación puede ser de gran ayuda a los diferentes entes del sector turismo para gestionar y promocionar la ciudad de Chiclayo; adoptando medidas de seguridad y creando estrategias frente a la prevención de los riesgos para promover y reconstruir la imagen del destino. Así mismo, los gestores del turismo pueden optar por realizar campañas publicitarias con mensajes subliminales con la intención de disminuir la percepción de riesgo del potencial visitante hacia la ciudad de Chiclayo. Lo cual crearía, a futuro, una mayor intención de visita aun cuando se presente un caso de posible riesgo.

Referencias

- Albuz, N., Akin, L., & Akin, A. (2017). Tourist destination risk perception: the case of Gaziantep province in Turkey. Recuperado de <https://bit.ly/2JaUZ8k>
- Artuğer, S. (2015). The effect of risk perceptions on tourists' revisit intentions. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.912.1640&rep=rep1&type=pdf#:~:text=According%20to%20the%20findings%20in,the%20participants%20to%20revisit%20increases.>
- Bae, Y., & Chang, P.-J. (2020). The effect of coronavirus disease-19 (COVID-19) risk perception on behavioural intention towards 'untact' tourism in South Korea during the first wave of the pandemic (March 2020). Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/13683500.2020.1798895?needAccess=true>
- Bonaiuto, M., Alves, S., De Dominicis, S., & Petruccelli, I. (2016). Place attachment and natural environmental risk: research review and agenda. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2016.07.007>
- Casidy, R., & Wymer, W. (2016). A risk worth taking: Perceived risk as moderator of satisfaction, loyalty, and willingness-to-pay premium price. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.06.014>
- Chen, C.-C., Lai, Y.-H., Petrick, J., & Lin, Y.-H. (2016). Tourism between divided nations: An examination of stereotyping on destination image. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.01.012>
- Chew, E., & Jahari, S. (2014). Destination image as a mediator between perceived risks and revisit intention: A case of post-disaster Japan. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.07.008>
- Chien, M., Sharifpour, M., Ritchie, B., & Watson, B. (2016). Travelers' health risk perceptions and protective behavior: A psychological approach. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0047287516665479>
- Cui, F., Liu, Y., Chang, Y., Duan, J., & Li, J. (2016). An overview of tourism risk perception. Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/1778946312/fulltextPDF/C6E0BC81E6324245PQ/1?accountid=37610>
- Duran, A. (2017). El turista y la percepción del riesgo. El rol de la gestión de la información sobre la imagen de los destinos que han sufrido atentados terroristas. Recuperado de <catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=1936>
- Farajat, S., Liu, B., & Pennington-Gray, L. (2016). Addressing travel writers' role as risk brokers: the case of Jordan. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/19407963.2016.1231194>
- Featherman, M., & Pavlou, P. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Forzieri, G., Feyen, L., Russo, S., Voudoukas, M., Alfieri, L., Outten, S., . . . Cid, A. (2016). Multi-hazard assessment in Europe under climate change. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s10584-016-1661-x>
- Frondel, M., Simora, M., & Sommer, S. (2017). Risk perception of climate change: Empirical evidence for Germany. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/315510953_Risk_Perception_of_Climate_Change_Empirical_Evidence_for_Germany

- Garg, A. (2015). Travel Risks vs Tourist Decision Making: A Tourist Perspective. Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/1733224271/A9F61323C67F4156PQ/7?accountid=37610>
- Gibson, H., & Yiannakis, A. (2002). Tourist roles: Needs and the lifecourse. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00037-8](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00037-8)
- Glowka, G., & Zehrer, A. (2019). Tourism family-business owners' risk perception: Its impact on destination development. Recuperado de <https://doi.org/10.3390/su11246992>
- González, M., & Molina, S. (2018). Riesgo percibido por el turista en destinos internacionales. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9263/Riesgo%20percibido%20por%20el%20turista%20en%20destinos%20internacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Han, J. (2005). The relationships of perceived risk to personal factors, knowledge of destination, and travel purchase decisions in international leisure travel. Recuperado de <https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/27410/jyhan2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hasan, K., Islam, F., & Rageh, A. (2017). Tourist risk perceptions and revisit intention: A critical review of literature. Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/1994427622/A9F61323C67F4156PQ/5?accountid=37610>
- Hossain, M., Quaddus, M., & Shanka, T. (2015). Effects of intrinsic and extrinsic quality cues and perceived risk on visitors' satisfaction and loyalty. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/1528008X.2015.1013405>
- Kani, Y., Aziz, Y., Sambasivan, M., & Bojei, J. (2017). Antecedents and outcomes of destination image of Malaysia. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.05.001>
- Kapuscinski, G., & Richards, B. (2016). News framing effects on destination risk perception. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.06.017>
- Karl, M. (2018). Risk and uncertainty in travel decision-making: tourist and destination perspective. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1978441190/E21A2569A08A49B9PQ/4?accountid=37610>
- Khan, M., Chelliah, S., Khan, F., & Amin, S. (2019). Perceived risks, travel constraints and visit intention of young women travelers: the moderating role of travel motivation. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2242776509/fulltextPDF/6A0601F0D2D24102PQ/1?accountid=37610>
- Khasawneh, M., & Alfandi, A. (2019). Determining behaviour intentions from the overall destination image and risk perception. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2408847029/fulltextPDF/401A907F77E74215PQ/11?accountid=37610>
- Kim, J., & Seo, Y. (2018). An Evolutionary Perspective on Risk Taking in Tourism. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/2F0047287518807579>
- Kovacic, S., Ciprian, M., Ionce, R., & Miljkovic, Đ. (2020). What are the factors affecting tourist behavior based on the perception of risk? Romanian and Serbian tourists' perspective in the aftermath of the recent floods and wildfires in Greece. Recuperado de

- <https://search.proquest.com/coronavirus/docview/2431712024/fulltextPDF/F1DC0BA7EFCC43C1PQ/1?accountid=37610>
- Lepp, A., & Gibson, H. (2003). Tourist Roles, Perceived Risk and International Tourism. doi:10.1016/S0160-7383(03)00024-0
- Ling, E., Pahlevan, S., & Khoo-Lattimore, C. (2015). Tourists' risk perception of risky destinations: The case of Sabah's eastern coast. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/275653292_Tourists%27_risk_perception_of_risky_destinations_The_case_of_Sabah%27s_eastern_coast
- Liu, B., Schroeder, A., Pennington-Gray, L., & Farajat, S. (2016). Source market perceptions: How risky is Jordan to travel to? Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.08.005>
- Liu-Lastres, B., Ritchie, B., Pan, D.-Z., & Wang, J. (2019). Risk reduction and adventure tourism safety: An extension of the risk. Recuperado de doi.org/10.1016/j.tourman.2019.03.012
- Liu-Lastres, B., Schroeder, A., & Pennington-Gray, L. (2018). Cruise line customers' responses to risk and crisis communication messages: An application of the risk perception attitude framework. Recuperado de <https://doi.org/10.1177%2F0047287518778148>
- McCreary, A., Fatorić, S., Seekamp, E., Smith, J., Kanazawa, M., & Davenport, M. (2018). The influences of place meanings and risk perceptions on visitors' willingness to pay for climate change adaptation planning in a nature-based tourism destination. Recuperado de <https://doi.org/10.18666/JPra-2018-V36-I2-8378>
- Perpiña, L., Prats, L., & Camprubí, R. (2020). Image and risk perceptions: an integrated approach. Recuperado de doi.org/10.1080/13683500.2020.1715355
- Promperú. (s.f.). Perfil del turista vacacionista que visita el departamento de Lambayeque (2018). Recuperado de <https://bit.ly/39hC5aA>
- Quinn, T., Bousquet, F., Guerbois, C., Sougrati, E., & Tabutaud, M. (2018). The dynamic relationship between sense of place and risk perception in landscapes of mobility. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/pdf/26799121.pdf?ab_segments=0%252Fbasic_search_solr_cloud%252Fcontrol&refreqid=excelsior%3A191fd0db1a081350d9abd2a92aeb3b2a
- Rindrasih, E. (2018). Tourists' perceived risk and image of destinations prone to natural disasters: The case of Bali and Yogyakarta, Indonesia. Recuperado de <https://search.proquest.com/central/docview/2212757606/A9F61323C67F4156PQ/1?accountid=37610>
- Ritchie, B., & Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102812>
- Ritchie, B., Chien, M., & Sharifpour, M. (2016). Segmentation by travel related risks: An integrated approach. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1156616>
- Rodrigues, J. (2011). La percepción del riesgo en los turistas con discapacidad física. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3739667.pdf>
- Roehl, W., & Fesenmaier, D. (1992). Risk perceptions and pleasure travel: An exploratory analysis. Recuperado de <https://doi.org/10.1177%2F004728759203000403>

- Simpson, P., & Siguaw, J. (2008). Perceived travel risks: the traveller perspective and manageability. Recuperado de <https://doi.org/10.1002/jtr.664>
- Sohn, H.-K., Lee, T., & Yoon, Y.-S. (2016). Relationship between perceived risk, evaluation, satisfaction, and behavioral intention: A case of local-festival visitors. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/10548408.2015.1024912>
- Stylos, N., Bellou, V., Andronikidis, A., & Vassiliadis, C. (2017). Linking the dots among destination images, place attachment, and revisit intentions: A study among British and Russian tourists. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.11.006>
- Vaculisteanu, G., Niculita, M., & Margarint, M. (2019). Natural hazards and their impact on rural settlements in NE Romania – A cartographical approach. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/geo-2019-0060>
- Vanegas, J. (2015). Destinos Colombia: Un estudio de valoración de riesgos turísticos. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/279531111_Destinos_Colombia_Un_estudio_de_valoracion_de_riesgos_turisticos
- Wang, F., Xue, T., Wang, T., & Wu, B. (2020). The mechanism of tourism risk perception in severe epidemic—the antecedent effect of place image depicted in anti-epidemic music videos and the moderating effect of visiting history. Recuperado de <https://search.proquest.com/coronavirus/docview/2422328851/fulltextPDF/B44B6D701BFA4CF6PQ/2?accountid=37610>
- Williams, A., & Baláz, V. (2013). Tourism, risk tolerance and competences: Travel organization and tourism hazards. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.07.006>
- Yang, E., Khoo-Lattimore, C., & Arcodia, C. (2017). A systematic literature review of risk and gender research in tourism. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.011>
- Yang, E., Khoo-Lattimore, C., & Arcodia, C. (2017). Constructing space and self through risk taking: A case of Asian solo female travelers. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1988603411/E0F8A329784C4127PQ/2?accountid=37610>
- Yu, X. (2012). Co-producing the nature-based adventure tourism experience: Tourist, environment and management contributions. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/10201108.pdf>
- Zhu, H., & 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. Recuperado de <https://search.proquest.com/coronavirus/docview/2405913518/fulltextPDF/AE844A895BB54FADPQ/1?accountid=37610>

Anexos*Anexo 1: operacionalización de variable*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Riesgo percibido	Riesgo Físico	Seguridad alimentaria Epidemias Desastres naturales Delincuencia Terrorismo Inestabilidad política	Cuestionario
	Riesgo financiero	Calidad – precio Gastos inesperados Situación financiera	
	Riesgo rendimiento	Clima agradable Calidad comida Huelgas Residentes no amables	
	Riesgo sociopsicológicos	Mala imagen del destino Satisfacción destino Estatus social	
	Riesgo de tiempo	Perder el tiempo Tiempo de planificación del viaje	

Anexo 2: encuesta

Encuesta

¡Cordial saludo! Me dirijo a usted, solicitando su colaboración, a fin de recolectar los datos requeridos para el desarrollo de un proyecto de investigación.

Encuesta para medir el riesgo percibido del visitante con relación a la ciudad de Chiclayo

I. Datos generales:

¿Cuál es su actual lugar de residencia?

Marque con una "X".

Amazonas	<input type="checkbox"/>	Ancash	<input type="checkbox"/>
Apurímac	<input type="checkbox"/>	Arequipa	<input type="checkbox"/>
Ayacucho	<input type="checkbox"/>	Cajamarca	<input type="checkbox"/>
Callao	<input type="checkbox"/>	Cusco	<input type="checkbox"/>
Huancavelica	<input type="checkbox"/>	Huánuco	<input type="checkbox"/>
Ica	<input type="checkbox"/>	Junín	<input type="checkbox"/>
La Libertad	<input type="checkbox"/>	Lambayeque	<input type="checkbox"/>
Lima	<input type="checkbox"/>	Loreto	<input type="checkbox"/>
Madre De Dios	<input type="checkbox"/>	Moquegua	<input type="checkbox"/>
Pasco	<input type="checkbox"/>	Piura	<input type="checkbox"/>
Puno	<input type="checkbox"/>	San Martín	<input type="checkbox"/>
Tacna	<input type="checkbox"/>	Tumbes	<input type="checkbox"/>
Ucayali	<input type="checkbox"/>		

Sexo:

Marque con una "X".

Femenino Masculino

Edad:

Marque con una "X"

18-24 años 25-34 años 35-44 años 45-64 años

¿Le interesaría viajar a la ciudad de Chiclayo y visitar sus lugares turísticos?

Marque con una "X".

Si No

II. Cuestionario:

Señale su nivel de acuerdo o desacuerdo, donde 1 es **muy en desacuerdo** y 5 es **totalmente de acuerdo** con la afirmación. Marque con una "X"

•-----•

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente sí	Definitivamente sí

Imagine que va a realizar un viaje a la ciudad de Chiclayo, En grado de importancia ¿Qué le preocuparía?

	1	2	3	4	5
1. La seguridad alimentaria					
2. Contagiarme de alguna enfermedad					
3. Los desastres naturales (terremotos, inundaciones, tormentas, etc.)					
4. El nivel de delincuencia (robos, intimidación, carteristas, etc.)					
5. El terrorismo					
6. La inestabilidad política					
7. La relación calidad - precio de los servicios turísticos					
8. Costos adicionales durante mi estadía					
9. Aumento inesperado del presupuesto de viaje durante la visita					
10.El mal clima					
11.Calidad de la comida					
12.Las huelgas (aeropuerto, empresas de servicio de transporte)					
13.Descortesía de los residentes					
14.Los empleados del sector turístico no fueran corteses					
15.La imagen del destino no cumpla con las expectativas					
16.La insatisfacción de la experiencia de viaje					
17.El no contar con las comodidades a las ya acostumbradas					
18.Las malas opiniones de amigos o familiares por la decisión de visitar el destino					
19.Perder tiempo al visitar el destino					
20.Tener percances durante el viaje que alarguen el tiempo de estadía					

21.El largo tiempo de preparación y planificación del viaje					
---	--	--	--	--	--

Anexo 3: confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach de la variable Riesgos percibidos mediante la varianza de los ítems

Variables / dimensiones	N	Alfa de Cronbach	Fiabilidad
Riesgos percibidos	21	0.915	Alta
Riesgos físicos	6	0.769	Buena
Riesgos financieros	3	0.860	Alta
Riesgos de rendimiento	5	0.791	Buena
Riesgos sociopsicológicos	4	0.677	Buena
Riesgos de tiempo	3	0.763	Buena

Nota: N: número de ítems

Anexo 4: Validación de instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Quien suscribe, **Lic. Amaro Saldañaga Gonzalo Andrés**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **licenciado en administración hotelera y de servicios turísticos**, titulado

"Factores que generan riesgo percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo", elaborado por la Bach. / Estudiante **Cristhyna del Carmen Alejandra Hoyos**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 01 de junio del 2020.

.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. / Mg. (Lic. Nombre: Amaro Saldañaga Gonzalo Andrés

Cargo Actual: Docente de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO 8

Quien suscribe, **Mg. Manay Guadalupe Fanny Mabel**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **licenciado en administración hotelera y de servicios turísticos**, titulado

"Factores que generan riesgo percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo", elaborado por la Bach. / Estudiante **Cristhyna del Carmen Alejandra Hoyos**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 23 de Junio del 2020.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lia. Nombre: Manay Guadalupe Fanny Mabel

Cargo Actual: Docente de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

**CON STANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO S**

Quien suscribe, **Mg. Stacy Solano Lavado**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **licenciado en administración hotelera y de servicios turísticos**, titulado

"Factores que generan riesgo percibido en el visitante nacional según su perfil demográfico con relación a la ciudad de Chiclayo", elaborado por la Bach. / Estudiante **Cristhyna del Carmen Alejandra Hoyos**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de Mayo del 2020.


.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. / Mg. / Llo. Nombre: Stacy Solano Lavado

Cargo Actual: Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

FACTORES QUE GENERAN RIESGO PERCIBIDO EN EL VISITANTE NACIONAL SEGÚN SU PERFIL DEMOGRÁFICO CON RELACIÓN A LA CIUDAD DE CHICLAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	1%
3	white.oit.org.pe Fuente de Internet	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	archive.org Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1%
7	ruidera.uclm.es Fuente de Internet	<1%
8	studylib.es	

	Fuente de Internet	<1%
9	slidelegend.com Fuente de Internet	<1%
10	www.yumpu.com Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
12	D. Kay Blanchard, Jason M. Budde, George F. Hatch, III et al. "Tumors of the Small Intestine", World Journal of Surgery, 2014 Publicación	<1%
13	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
14	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
16	www.tandfonline.com Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1%
18	dariofabian.com	

	Fuente de Internet	<1%
19	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1%
20	creativecommons.org Fuente de Internet	<1%
21	www.risti.xyz Fuente de Internet	<1%
22	www.cadex.org Fuente de Internet	<1%
23	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
24	www.imsersomayores.csic.es Fuente de Internet	<1%
25	www.conanp.gob.mx Fuente de Internet	<1%
26	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
28	vufind.katalog.k.utb.cz Fuente de Internet	<1%
29	www.kyriba.es Fuente de Internet	<1%
