

DESTINOS COLOMBIA
Un estudio de valoración de riesgos turísticos

*Juan Gabriel Vanegas
Fundación Universitaria Autónoma de las
Américas - Medellín, Colombia*

Este estudio identifica y valora los riesgos a los que se enfrentan los consumidores al tomar la decisión de viajar hacia destinos turísticos colombianos. El concepto de riesgo está asociado a la percepción intrínseca de éste por parte de expertos en todo el proceso de compra y disfrute, por ello se recurre a la valoración de éstos desde la óptica de las agencias de viajes de la ciudad de Medellín, Colombia. La metodología utilizada es la técnica multicriterio de proceso de análisis jerárquico para encontrar los riesgos más importantes de acuerdo a los criterios de evaluación identificados, dada la incertidumbre y subjetividad existente inherente al proceso. Entre los riesgos con mayor valoración se destacan las condiciones de seguridad, aspectos relacionados con los itinerarios del viaje, los elevados precios en el destino final, y que el viaje no cumpla con las expectativas; asimismo se encontró que las zonas de costa se perciben con un nivel más alto de presencia de riesgo.

PALABRAS CLAVE: riesgo percibido, toma decisiones, turista, paquetes turísticos, proceso de análisis jerárquico.