

# Definición de estrategias que contribuyan a la realización de un recorrido turístico seguro

## Definition of strategies that contribute to the realization of a safe tourist tour

García, César A.<sup>1</sup>  
Martelo, Zamir A.<sup>2</sup>  
Martelo, Raúl J.<sup>3</sup>

### Resumen

El objetivo de esta investigación fue definir estrategias que contribuyan a la realización de un recorrido turístico seguro. Esta investigación fue mixta debido a que se utilizaron los enfoques cualitativo y cuantitativo. Se adoptó un diseño de investigación exploratorio secuencial donde se procesaron datos cualitativos para obtener resultados cualitativos. Como resultados se obtuvieron diferentes calificaciones mediante las cuales fueron seleccionadas estrategias tales como: Realizar preguntas didácticas antes de comenzar una explicación y; Contar con el apoyo de un baquiano.

**Palabras clave:** turismo, recorrido turístico, riesgo

### Abstract

The objective of this research was to define strategies that contribute to the realization of a safe tourist tour. This research was mixed because the qualitative and quantitative approaches were used. A sequential exploratory research design was adopted where qualitative data were processed to obtain quantitative results. Regarding the results, different qualifications were obtained through which strategies such as Asking didactic questions before beginning an explanation and Having the support of a local guy were selected.

**key words:** tourism, tourist tour, risk

---

## 1. Introducción

El turismo se ha convertido en una actividad que permite el crecimiento económico en diferentes territorios debido a que influye en la generación de empleos, ingresos, y divisas (Khoshnevis & Khanalizadeh, 2017; McNaughton, Rao, & Verma, 2020; Martelo, Acevedo, & Fong, 2018). Este fenómeno se define como un proceso a través del cual diferentes personas se trasladan desde su sitio de residencia a lugares diferentes con el fin de obtener nuevas experiencias (Sang, 2018; Suriñach, Casanova, André, Murillo, & Romani, 2019), con base en información turística del destino obtenida a través de diferentes medios como la web (Tovar, Montoya, & Martelo, 2017). En este sentido, se pueden lograr vivencias innovadoras mediante la compra de paquetes turísticos que incluyen servicios como hospedaje, gastronomía y transporte (Banerjee & Chua, 2020). Otro

---

<sup>1</sup> Profesor Titular. Facultad Tecnológica Universidad Distrital Francisco José de Caldas, correo: cagarciau@udistrital.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante. Facultad de Ingeniería. Universidad de Cartagena. zmartelob@unicartagena.edu.co

<sup>3</sup> Profesor. Facultad de Ingeniería. Universidad de Cartagena. rmartelog1@unicartagena.edu.co

servicio que puede incluirse es la realización de recorridos por zonas turísticas, donde se desarrolla un reconocimiento de diferentes lugares del entorno y se efectúan diversas actividades donde interviene el turista, las cuales pueden variar dependiendo del tipo de turismo aplicado.

Teniendo en cuenta lo anterior, existen diferentes tipos de turismo, tales como: el turismo cultural (Vegori & Arima, 2020), gastronómico (Luoh, Tsaur, & Lo, 2020), médico (Sandberg, 2017; Han & Hyun, 2015; Fetscherin & Stephano, 2016), del vino (Vo & Kirova, 2018), deportivo (McKendrick, Bowness, & Tulle, 2020), y urbano (Haynes & Egan, 2019) en los cuales se pueden diseñar recorridos. Un componente necesario para el desarrollo de un recorrido es el servicio que presta un guía turístico debido a que una de sus funciones consiste en orientar a los turistas a través de diferentes sitios turísticos de un territorio particular (Alexiou, 2018). De esta forma, el guía turístico juega un rol relevante debido a que permite el desarrollo de experiencias en diferentes contextos turísticos, y facilita la comprensión de la cultura de la zona en la cual se está realizando el recorrido mediante la realización de explicaciones y actividades en la travesía (Houge & Raymond, 2020), las cuales son planificadas para diferentes escenarios teniendo en cuenta los elementos característicos del entorno.

No obstante, existen diferentes obstáculos que dificultan la realización de recorridos turísticos de forma segura, como el mal estado físico, el terrorismo, y condiciones climáticas (Sun, Zhang, Zhang, Wang, Duan, & Chen, 2020). Teniendo en cuenta lo anterior, existe un grado de riesgo que asume el turista al momento de comprar experiencias turísticas relacionadas con recorridos, el cual debe ser reducido por el guía a cargo de liderar el recorrido (Peacock, Brymer, Davids, & Dillon, 2017). El riesgo es un factor que debe tenerse en cuenta al momento de realizar recorridos, debido a que se relaciona con la exploración, los desafíos y se asocia con la seguridad teniendo en cuenta que los participantes del recorrido pueden exponerse a situaciones de incertidumbre donde su vida corre peligro (Wang, Liu-Lastres, Ritchie, & Pan, 2019). De esta forma, puede convertirse uno de los principales estimulantes de emociones negativas como el miedo lo cual influyen en la adopción de conductas no adecuadas.

Con base en lo descrito, se deben adoptar estrategias adecuadas que permitan reducir riesgos (Healy, Hill, Barnett, & Chin, 2020) al momento de realizar un recorrido turístico. De esta forma, el objetivo de esta investigación es definir estrategias que contribuyan a la realización de un recorrido turístico seguro, mediante las cuales el guía a cargo del recorrido pueda realizar la actividad con mayor facilidad y menor grado de preocupación, teniendo en cuenta la seguridad de los participantes.

---

## 2. Metodología

Esta investigación fue de tipo mixta debido a que se utilizaron los enfoques cualitativo y cuantitativo (Ary, Jacobs, Sorensen, & Razavieh, 2010). En este sentido, se adoptó un diseño de investigación exploratorio secuencial donde se procesaron datos cualitativos con el fin de obtener resultados de naturaleza cuantitativa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### 2.1. Población y muestra

La población se conformó por 457 guías turísticos de la ciudad de Cartagena (Colombia). En cuanto a la muestra, se aplicó un muestreo por conveniencia, donde un grupo de 5 guías fue seleccionado como sujetos de investigación, debido a que se encontraban ubicados en la ciudad de Cartagena y tenían disponibilidad de tiempo.

### 2.2. Técnicas de recolección de información

Se aplicó una revisión bibliográfica mediante fuentes como libros, artículos, sitios web y documentación de carácter turística que permita la obtención de información sobre los recorridos turísticos y sus diferentes clasificaciones. De la misma forma se aplicó observación directa con el fin de identificar la forma en la cual se

realiza un recorrido turístico. Además se aplicó una entrevista con el fin de obtener información directa de expertos en el área turística, para lo cual se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas, conformado por 10 ítems.

### 2.3. Análisis de los datos

Se utilizó la Matriz de Valoración de Ideas para analizar los datos y determinar las estrategias idóneas para realizar un recorrido seguro. La Matriz de Valoración de Ideas consiste en un mecanismo que permite evaluar diferentes elementos, como ideas, proyectos, y estrategias, bajo criterios o parámetros determinados por el investigador, a los cuales se les asignan valores porcentuales de acuerdo a su nivel de importancia (Martelo, Martelo, & Villabona, 2019). De esta forma, se elaboraron tablas con la finalidad de facilitar la lectura y comprensión de los datos obtenidos. Así mismo, se realizaron baremos para analizar las implicaciones de la información obtenida mediante el procesamiento de los datos, como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
Baremo para evaluar las estrategias

Categoría	Calificación
Muy alto	5
Alto	4
Medio	3
Bajo	2
Muy Bajo	1
Nulo	0

Fuente: Autores

Por otra parte, se tuvo en cuenta que existen casos donde la calificación es inversamente proporcional, es decir, entre mayor sea la calificación menor es la intensidad del parámetro, como se aprecia en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
Baremo para evaluar estrategias con parámetros inversamente proporcionales

Categoría	Calificación
Muy alto	0
Alto	1
Medio	2
Bajo	3
Muy Bajo	4
Nulo	5

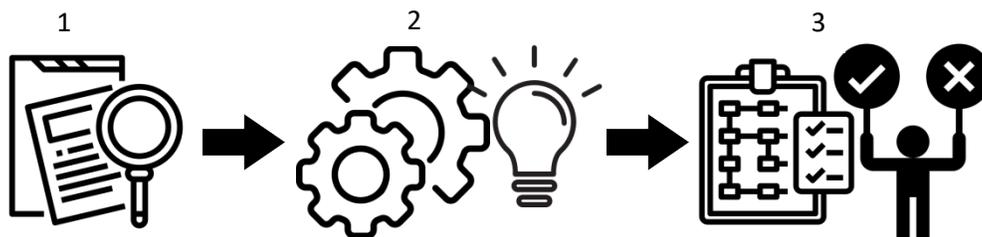
Fuente: Autores

Por último, se tomó como caso de estudio el recorrido de tipo aventurero debido a que es uno de los que mayores dificultades presentan.

### 2.4. Modelo conceptual propuesto

Se definió un modelo conceptual conformado por las siguientes etapas: 1) Determinación de riesgos y posibles estrategias; 2) Determinación de parámetros a tener en cuenta para la aplicación de estrategias; y 3) Selección de estrategias para realizar el recorrido, como se puede observar en la Figura 1.

**Figura 1**  
Esquema representativo del modelo conceptual propuesto



Fuente: Autores

**2.4.1. Determinación de riesgos y posibles estrategias**

Se consultó sobre riesgos en el turismo de aventura que generan dificultades al guía al momento de realizar un recorrido turístico en diferentes contextos. Además, se utilizó una nomenclatura basada en letras para referirse de forma corta a los riesgos, como se observa en la Tabla 3.

**Tabla 3**  
Nomenclatura para los riesgos

Riesgos	Letras representativas
Suministro de información incompleta por parte del guía sobre las actividades a realizar en el recorrido	A
Distracción o pérdida de atención	B
Averías de dispositivos electrónicos	C
Condiciones climáticas (Avalanchas, tormentas, altos niveles de temperatura)	D
Falta de preparación física del turista	E
Inexperiencia por parte del guía en cuanto a recorridos en el área seleccionada	F
Uso elementos y equipamiento necesario para el recorrido en mal estado	G
Extravío de turistas durante el recorrido	H
Reacciones alérgicas al interactuar con el entorno	I

Fuente: Autores

Por otra parte, se indagó sobre posibles estrategias que puedan ser de utilidad para minimizar dichos riesgos, como se puede apreciar en la Tabla 4.

**Tabla 4**  
Riesgos y posibles estrategias del turismo de aventura

Riesgos	Estrategias
A	Entregar folletos informativos a los turistas con la información necesaria sobre las actividades a realizar en el recorrido.
	Contar con el apoyo de un baquiano de la zona para complementar la información
	Contar con opiniones de turistas que hayan sido participantes del recorrido
B	Realizar preguntas didácticas antes de comenzar una explicación
	Hacer contacto visual con los turistas durante una explicación
	Evitar explicaciones fuera de contexto
	Utilización de un amplificador de voz
C	Dar una charla previa al recorrido sobre la importancia de no llevar dispositivos electrónicos
	Recomendar el uso de estuches para la protección de dispositivos electrónicos ante condiciones climáticas como la lluvia.

Riesgos	Estrategias
D	Recomendar el uso de elementos como sombrillas, gafas solares, cremas para el sol y ropa adecuada que permitan la protección ante cambios climáticos como la lluvia y las altas temperaturas.
	Llevar elementos básicos de protección contra el cambio climático, como alternativa para los turistas que no cuenten con ello.
	Contar con el apoyo de un experto en primeros auxilios en caso que algún turista presente un problema de salud ocasionado por el cambio climático.
E	Solicitar certificados médicos
	Preguntar al turista si ha participado previamente en algún recorrido de aventura
F	Solicitar asesoría de expertos con conocimientos sobre el entorno.
	Solicitar asesoría de guías con experiencia en recorrido de aventura e idiomas.
G	Hacer revisiones periódicas del equipamiento
	Llevar elementos de repuesto como cuerdas y linternas en caso de que se presente alguna avería del equipamiento.
	Realizar una evaluación equipamiento antes del recorrido
H	Mantenerse lo más cerca posible de los turistas
	Implementar mecanismos como manillas o stickers donde estén registrados los datos básicos del turista como el nombre del hotel.
I	Contar con el apoyo de un baquiano
	Contar con un experto de la salud.

Fuente: Autores

Lo anterior, permitió construir una base sobre la cual se pueden seleccionar diferentes alternativas pertinentes para la realización de un recorrido de aventura seguro.

**2.4.2. Determinación de parámetros a tener en cuenta para la aplicación de estrategias**

Se contó con la ayuda de tutores expertos adscritos al programa de Guianza Turística del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), los cuales se encargaron de brindar su conocimiento sobre los parámetros que deben tenerse en cuenta al momento de evaluar estrategias relevantes para realizar un recorrido seguro. De esta forma, se logró determinar los parámetros y su nivel de importancia en porcentaje, como se refleja en la Tabla 5.

**Tabla 5**  
Parámetros de evaluación de estrategias pertinentes en el turismo de aventura

Criterio	Porcentaje
Atención	40%
Costo	20%
Libertad restringida de desplazamiento	10%
Facilidad de aplicación	30%
Total	100%

Fuente: Autores

Donde la Atención se refiere al grado de concentración que presentan los turistas cuando reciben indicaciones o explicaciones por parte del guía a cargo del recorrido; el Costo hace referencia al dinero que se necesita para la materialización de la estrategia y es un parámetro inversamente proporcional; la Libertad restringida de desplazamiento hace referencia a la libertad que tienen los turistas para desplazarse por el entorno bajo la supervisión del guía; y la facilidad de aplicación se trata del nivel de facilidad que percibe el guía respecto a la implementación de una estrategia.

### 3. Resultados

#### 3.1. Selección de estrategias para realizar el recorrido

En esta etapa se aplicó la Matriz de Valoración de Ideas donde se evaluaron posibles estrategias de cada riesgo teniendo en cuenta los parámetros de evaluación y porcentajes definidos en el paso anterior. En este sentido, los guías seleccionados como sujetos de investigación participaron de forma activa en el proceso, mediante la calificación anónima de las estrategias.

##### 3.1.1. Riesgo A

Para el riesgo A se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 6.

**Tabla 6**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo A

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultados	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Entregar folletos informativos a los turistas con la información necesaria sobre las actividades a realizar en el recorrido.	1	3	2	3	4	3,1	3
	2	3	2	2	3	2,7	
	3	3	4	2	3	3,1	
	4	4	2	2	3	3,1	
	5	3	2	2	4	3	
Contar con el apoyo de un baquiano de la zona para complementar la información	1	5	3	5	5	4,6	4,3
	2	4	2	5	5	4	
	3	5	3	4	5	4,5	
	4	4	3	4	5	4,1	
	5	5	2	4	5	4,3	
Contar con opiniones de turistas que hayan sido participantes del recorrido	1	4	4	5	1	3,2	3,52
	2	5	4	4	1	3,5	
	3	5	3	5	1	3,4	
	4	5	4	5	3	4,2	
	5	5	3	4	1	3,3	

Fuente: Autores

Se seleccionó la estrategia Contar con el apoyo de un baquiano de la zona para complementar la información debido a que obtuvo un valor promedio mayor (4,3) en comparación con las otras estrategias consideradas. En este sentido, los sujetos de investigación consideraron que se facilita la localización de baquianos de la zona del recorrido, se necesita poco dinero para su contratación y los turistas tienen mayor libertad de desplazamiento en la zona debido a que el baquiano permite el suministro de información confiable sobre el área y las precauciones que deben tenerse en cuenta.

Por otra parte, la estrategia Entregar folletos informativos a los turistas con la información necesaria sobre las actividades a realizar en el recorrido no fue seleccionada debido a que se requiere de un esfuerzo adicional para la elaboración de folletos, donde se debe realizar una inversión económica en la compra de hojas, impresiones, y la contratación de expertos en diseño de folletos llamativos y didácticos, no obstante, podría ser una estrategia complementaria para incrementar la calidad de la información. Por último, la opción Contar con opiniones de turistas que hayan sido participantes del recorrido se consideró poco conveniente debido a que en diferentes ocasiones se dificulta la localización de turistas que hayan participado en el recorrido, y sus opiniones se relacionan con la forma en la cual experimentaron el recorrido, lo cual podría influir de forma negativa en la objetividad de la información.

### 3.1.2. Riesgo B

Para el riesgo B se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 7.

**Tabla 7**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo B

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultados	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Realizar preguntas didácticas antes de comenzar una explicación	1	5	5	0	5	4,5	4,34
	2	4	5	0	5	4,1	
	3	5	5	0	5	4,5	
	4	5	5	0	5	4,5	
	5	4	5	0	5	4,1	
Hacer contacto visual con los turistas durante una explicación	1	3	5	0	5	3,7	3,86
	2	4	5	0	5	4,1	
	3	4	5	0	5	4,1	
	4	3	5	0	5	3,7	
	5	3	5	0	5	3,7	
Evitar explicaciones fuera de contexto	1	3	5	0	5	3,7	3,78
	2	4	5	0	5	4,1	
	3	3	5	0	5	3,7	
	4	3	5	0	5	3,7	
	5	3	5	0	5	3,7	
Utilización de un amplificador de voz	1	2	1	1	1	1,4	1,72
	2	2	3	2	1	1,9	
	3	1	2	1	3	1,8	
	4	1	2	3	3	2	
	5	1	3	2	1	1,5	

Fuente: Autores

La estrategia Realizar preguntas didácticas antes de comenzar una explicación fue seleccionada porque se destacó con un valor favorable de 4,34, el cual es mayor que los valores obtenidos por otras estrategias analizadas para este riesgo. Lo anterior, se debe a que los guías consideraron que la realización de preguntas es fácil de realizar y permite captar la atención de turistas que se encuentran distraídos durante una explicación por parte del guía a cargo sobre un tema particular del recorrido, de esta forma los turistas aprenden sobre datos interesantes y peligros de la zona. Esto se complementa con lo expuesto por el estudio de (Chang, Tsaur, Yen, & Lai, 2020) donde se plantea que la interacción entre el líder y los participantes del recorrido permite generar empatía e incrementa el nivel de satisfacción respecto al servicio turístico contratado, por lo cual el manejo de técnicas que permitan obtener la atención cobra relevancia para mejorar el ambiente compartido a través del recorrido. Asimismo, guarda relación con la investigación de (Quinn & Ryan, 2016) donde se realizó un recorrido turístico como experimento y se determinó que la realización de preguntas por parte del guía hacia los participantes le permite determinar aquellos aspectos de interés para los turistas, con lo cual se logra desarrollar un recorrido dinámico y se mantiene al público atento a la narrativa turística.

En cuanto a las estrategias Hacer contacto visual con los turistas durante una explicación y Evitar explicaciones fuera de contexto, no fueron seleccionadas debido a que los guías consideraron que, de forma individual, no son suficientes para captar la atención de los turistas. No obstante, si se aplican de forma complementaria a la estrategia seleccionada, se podrían convertir en una herramienta potente para mantener a los turistas atentos en los momentos necesarios. Por otro lado, la opción Utilización de un amplificador de voz fue la opción menos

conveniente debido a que requiere de un esfuerzo adicional para transportar el amplificador, se deben adoptar mecanismos que permitan su protección bajo condiciones de lluvia, y sólo puede aplicarse en casos donde muchos turistas participan en el recorrido, lo cual influye de forma negativa en la facilidad de aplicación de esta estrategia.

### 3.1.3. Riesgo C

Para el riesgo C se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 8.

**Tabla 8**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo C

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultado	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Dar una charla previa al recorrido sobre la importancia de no llevar dispositivos electrónicos	1	3	0	0	3	2,1	2,28
	2	4	0	0	3	2,5	
	3	4	0	0	2	2,2	
	4	3	0	0	3	2,1	
	5	4	0	0	3	2,5	
Recomendar el uso de estuches para la protección de dispositivos electrónicos ante condiciones climáticas como la lluvia.	1	3	0	3	5	3	2,66
	2	4	0	4	5	3,5	
	3	1	0	4	5	2,3	
	4	1	0	3	5	2,2	
	5	1	0	4	5	2,3	

Fuente: Autores

La opción Recomendar el uso de estuches para la protección de dispositivos electrónicos ante condiciones climáticas como la lluvia fue la más favorable debido que permite que los turistas materialicen diferentes tipos de recuerdos de la experiencia turística a través de fotografías y grabaciones de video, y transiten de forma augusta durante diferentes escenarios del recorrido sin temor a que sus dispositivos sufran daños causados por cambios climáticos, razón por la cual obtuvo una calificación mayor (2,66) que la otra estrategia analizada.

Teniendo en cuenta lo anterior, la estrategia Dar una charla previa al recorrido sobre la importancia de no llevar dispositivos electrónicos no fue seleccionada debido a que se podría generar molestias en los turistas al no llevar dispositivos que permitan tomar fotografías o tomar grabaciones de video, lo cual influye de forma negativa en la facilidad de aplicación de esta estrategia.

### 3.1.4. Riesgo D

Para el riesgo D se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 9.

La estrategia Recomendar el uso de elementos como sombrillas, gafas solares, cremas para el sol y ropa adecuada que permitan la protección ante cambios climáticos como la lluvia y las altas temperaturas fue seleccionada debido a que previene posibles accidentes respecto a la sensibilidad de la salud de algunos turistas ante el cambio climático, no representa ningún costo adicional y es fácil de aplicar, por lo cual la estrategia obtuvo un resultado promedio mayor (2,5) respecto a otras alternativas analizadas. Por otro lado, las demás alternativas evaluadas para este riesgo no fueron seleccionadas debido a que requieren de la inversión monetaria en la compra de elementos básicos de protección contra el cambio climático y la contratación de personal experto en primeros auxilios, lo cual influye negativamente en la facilidad de aplicación de estas estrategias.

**Tabla 9**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo D

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultado	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Recomendar el uso de elementos como sombrillas, gafas solares, cremas para el sol y ropa adecuada que permitan la protección ante cambios climáticos como la lluvia y las altas temperaturas	1	0	5	0	5	2,5	2,5
	2	0	5	0	5	2,5	
	3	0	5	0	5	2,5	
	4	0	5	0	5	2,5	
	5	0	5	0	5	2,5	
Llevar elementos básicos de protección contra el cambio climático, como alternativa para los turistas que no cuenten con ello	1	0	3	0	2	1,2	1,32
	2	0	3	0	2	1,2	
	3	0	3	0	3	1,5	
	4	0	2	0	3	1,3	
	5	0	4	0	2	1,4	
Contar con el apoyo de un experto en primeros auxilios en caso que algún turista presente un problema de salud ocasionado por el cambio climático.	1	0	1	0	4	1,4	1,18
	2	0	2	0	3	1,3	
	3	0	2	0	4	1,6	
	4	0	1	0	2	0,8	
	5	0	1	0	2	0,8	

Fuente: Autores

**3.1.5. Riesgo E**

Para el riesgo E se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 10.

**Tabla 10**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo E

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultado	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Solicitar certificados médicos	1	0	5	0	5	2,5	2,5
	2	0	5	0	5	2,5	
	3	0	5	0	5	2,5	
	4	0	5	0	5	2,5	
	5	0	5	0	5	2,5	
Preguntar al turista si ha participado previamente en algún recorrido de aventura	1	0	5	0	3	1,9	1,78
	2	0	5	0	3	1,9	
	3	0	5	0	1	1,3	
	4	0	5	0	3	1,9	
	5	0	5	0	3	1,9	

Fuente: Autores

Se seleccionó la opción Solicitar certificados médicos debido a que no necesita de la inversión monetaria por parte del guía a cargo, permite verificar el estado físico del turista de manera objetiva y determinar si es apto para el recorrido, lo cual influye positivamente en la facilidad de aplicación de la estrategia. De esta forma, se reducen las preocupaciones sobre la salud de los turistas en condiciones extremas que caracterizan a diferentes zonas del recorrido. Lo anterior, influyó en la obtención de un resultado mayor (2,5) respecto a la otra alternativa de análisis.

Por otra parte, la estrategia Preguntar al turista si ha participado previamente en algún recorrido de aventura no fue seleccionada porque no es un mecanismo que garantice que el turista actualmente cumpla con las condiciones físicas necesarias para ser un participante del recorrido. Lo anterior, influye negativamente en la facilidad de aplicación debido a que se podrían presentar problemas de salud durante el recorrido turístico.

### 3.1.6. Riesgo F

Para el riesgo F se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 11.

**Tabla 11**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo F

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultado	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Solicitar asesoría de expertos con conocimientos sobre el entorno	1	5	4	5	5	4,8	4,48
	2	5	4	5	4	4,5	
	3	4	5	5	4	4,3	
	4	4	4	4	4	4	
	5	5	4	5	5	4,8	
Solicitar asesoría de guías con experiencia en recorrido de aventura e idiomas	1	3	3	4	3	3,1	3,22
	2	4	4	3	3	3,6	
	3	3	4	4	2	3	
	4	4	3	4	3	3,5	
	5	3	4	3	2	2,9	

Fuente: Autores

La opción Solicitar asesoría de expertos con conocimientos sobre el entorno fue seleccionada debido a que permite la obtención de información de calidad sobre el área y las precauciones que deben tenerse en distintos escenarios de la zona, lo cual permite que los turistas tengan una mayor sensación de seguridad, puedan transitar con cuidado y prevenir accidentes que pongan en peligro la vida. Además, requiere de una inversión monetaria menor en comparación con la otra alternativa analizada y se facilita la localización de expertos en la zona del recorrido. Teniendo en cuenta lo anterior, se determinó que esta estrategia fue la más favorable de las analizadas para este riesgo, la cual obtuvo el mayor valor promedio (4,48).

Respecto a la estrategia Solicitar asesoría de guías con experiencia en recorrido de aventura e idiomas se obtuvo que se requiere de una inversión monetaria mayor para contar con la asesoría de un guía con experiencia en recorridos de aventura. Asimismo, la aplicación de este mecanismo se convierte en una tarea compleja debido a que existen pocos guías que se dediquen a realizar este tipo de recorridos, y dependiendo de la zona del recorrido, es posible que el guía no tenga conocimiento sobre las precauciones que deban tenerse en el área. Además, la localización de guías con experiencia en recorridos de aventura en algunas ocasiones se dificulta

debido a que están realizando recorridos en diferentes áreas de difícil acceso. Teniendo en cuenta lo descrito, esta opción resultó poco favorable para reducir el riesgo analizado.

### 3.1.7. Riesgo G

Para el riesgo G se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 12.

**Tabla 12**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo G

Estrategias	Expertos	Parámetros y porcentajes				Resultado	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Hacer revisiones periódicas del equipamiento.	1	0	3	0	5	2,1	1,8
	2	0	3	0	4	1,8	
	3	0	3	0	4	1,8	
	4	0	1	0	5	1,7	
	5	0	2	0	4	1,6	
Llevar elementos de repuesto como cuerdas y linternas en caso de que se presente alguna avería del equipamiento.	1	0	3	0	2	1,2	1,22
	2	0	2	0	3	1,3	
	3	0	2	0	3	1,3	
	4	0	3	0	3	1,5	
	5	0	1	0	2	0,8	
Realizar una evaluación al equipamiento antes del recorrido	1	0	4	0	5	2,3	2,16
	2	0	4	0	5	2,3	
	3	0	4	0	5	2,3	
	4	0	3	0	5	2,1	
	5	0	3	0	4	1,8	

Fuente: Autores

Se seleccionó la estrategia Realizar una evaluación al equipamiento antes del recorrido debido a que requiere de una menor inversión monetaria en comparación con otras estrategias analizadas para esta estrategia. Además, se facilita la aplicación de este mecanismo debido a que permite determinar de forma rápida el estado en el cual se encuentra el equipamiento y cambiarlo si es necesario. Teniendo en cuenta lo anterior, esta opción obtuvo una media de 2,16 la cual fue mayor a las obtenidas por las demás estrategias analizadas para este riesgo.

Respecto a la alternativa Hacer revisiones periódicas del equipamiento se encontró que requiere de una inversión moderada para la contratación de servicios de mantenimiento del equipamiento. Asimismo, se debe realizar de forma periódica, con el fin de garantizar el buen estado de los elementos, pero cuando se lleva a cabo luego de periodos extensos podría convertirse en una dificultad para el recorrido, debido a que los elementos del equipamiento podrían averiarse en poco tiempo, y generar accidentes que pongan en riesgo la vida de los turistas. Por lo anterior, no obtuvo la mejor calificación promedio. No obstante, si esta alternativa se realiza con periodos adecuados se convertiría en una herramienta complementaria para la seleccionada.

Por último, la opción Llevar elementos de repuesto como cuerdas y linternas en caso de que se presente alguna avería del equipamiento, no fue seleccionada debido a que requiere una alta inversión monetaria, que podría evitarse en caso de garantizar el buen estado del equipamiento.

### 3.1.8. Riesgo H

Para el riesgo H se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 13.

**Tabla 13**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo H

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultado	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Mantenerse lo más cerca posible de los turistas	1	4	5	3	5	4,4	4,36
	2	4	5	4	5	4,5	
	3	4	5	3	5	4,4	
	4	4	5	4	5	4,5	
	5	3	5	3	5	4	
Implementar mecanismos como manillas o stickers donde estén registrados los datos básicos del turista como el nombre del hotel.	1	0	3	3	3	1,8	2,08
	2	0	4	3	4	2,3	
	3	0	4	4	3	2,1	
	4	0	4	3	4	2,3	
	5	0	3	4	3	1,9	

Fuente: Autores

La alternativa Mantenerse lo más cerca posible de los turistas fue seleccionada debido a que permite la aplicación de mecanismos para captar la atención de turistas distraídos, no representa ninguna inversión monetaria, se facilita su aplicación, y los turistas pueden desplazarse por el entorno bajo la supervisión del guía a cargo, quien alertará a los turistas en caso que empiecen a alejarse de la zona prevista para el recorrido. Este hallazgo guarda relación con lo descrito en la investigación de (Kassawneh, Al Makhadmeh, Shatnawi, & Al najdawi, 2019) donde se plantea que el comportamiento del guía turístico influye en la orientación de los participantes, por lo cual se debe tener bajo control el ritmo de desplazamiento de los integrantes del grupo turístico. Considerando lo anterior, se obtuvo un resultado promedio de 4,36 el cual destacó a la estrategia como la mejor en comparación con las demás opciones analizadas para este riesgo.

Respecto a la estrategia Implementar mecanismos como manillas o stickers donde estén registrados los datos básicos del turista como el nombre del hotel se obtuvo un valor poco favorable debido a que sólo se puede aplicar en zonas pobladas donde hay tránsito de personas nativas del área, las cuales pueden reportar el incidente a las autoridades locales o al guía a cargo.

### 3.1.9. Riesgo I

Para el riesgo I se obtuvieron las calificaciones observadas en la Tabla 14.

Se seleccionó la estrategia Contar con el apoyo de un baquiano debido a que posee conocimientos sobre las precauciones y restricciones que deben tenerse en cuenta al transitar el área del recorrido, lo cual permite que los turistas se desplacen con cuidado, y sabe qué mecanismo aplicar en caso de peligro en la zona; no requiere de una alta inversión monetaria; y se facilita la localización de baquianos. Esto tiene relación con el estudio de (Huang, Dai, & Honggang, 2020) donde se plantea que es posible que se presenten escenarios donde peligre la vida de los turistas por lo cual se deben efectuar estrategias que permitan reducir las preocupaciones y mejorar la experiencia turística. De esta forma, se obtuvo una media de 4,06 el cual fue mayor que el obtenido por otra opción analizada, lo cual destacó a la estrategia como la más favorable para la reducción del riesgo analizada.

Por otra parte, la alternativa Contar con un experto de la salud no fue seleccionada debido a que la contratación de su servicio es costosa, es posible que el experto de la salud no tenga conocimiento sobre los peligros de la zona, y los cuidados que deban tenerse para evitar y combatir reacciones alérgicas generadas por diversos elementos característicos del entorno como plantas o animales. Lo anterior, influye negativamente en la facilidad

de aplicación de este mecanismo, por lo cual fue considerada por los sujetos de investigación como poco favorable.

**Tabla 14**  
Evaluación de las estrategias para el riesgo I

Estrategias	Guías	Parámetros y porcentajes				Resultados	Medias
		Atención	Costo	Libertad restringida de desplazamiento	Facilidad de aplicación		
		40%	20%	10%	30%		
Contar con el apoyo de un baquiano que instruya a los turistas sobre las precisiones a tener en cuenta sobre elementos característicos del entorno como plantas, animales o el agua.	1	4	4	4	4	4	4,06
	2	4	3	4	5	4,1	
	3	4	3	5	4	3,9	
	4	4	3	4	4	3,8	
	5	5	3	4	5	4,5	
Contar con un experto de la salud.	1	2	3	2	2	2,2	2,54
	2	2	3	2	3	2,5	
	3	2	2	3	2	2,1	
	4	3	3	2	3	2,9	
	5	3	3	3	3	3	

Fuente: Autores

#### 4. Conclusiones

De acuerdo a lo determinado en los resultados se concluye lo siguiente: 1) se determinaron riesgos en el recorrido de aventura como la falta de preparación física del turista, las condiciones climáticas y reacciones alérgicas, que indican que las condiciones físicas juegan un papel relevante al momento de participar en este tipo de recorridos, debido a que el turista se expondrá a entornos donde se requiere de un estado físico aceptable para evitar problemas de salud o accidentes que ponga la vida del turista en riesgo; 2) existen estrategias donde se necesita realizar inversiones monetarias como la contratación de expertos de la salud y baquianos, lo cual indica que al momento de realizar la planeación y evaluar el factor financiero se debe destinar un monto para la contratación de servicios adicionales que puedan necesitarse para realizar un recorrido adecuado; 3) la falta de atención por parte de los turistas es uno de los principales riesgos en un recorrido de aventura por lo cual es necesario que el guía adopte estrategias como la realización de preguntas didácticas con el fin de mantener una interacción con los participantes y estimular la atención; 4) la Matriz de Valoración de Ideas se ha convertido en una herramienta adecuada para llevar a cabo el proceso de selección debido a que permite evaluar diferentes estrategias de forma rápida y objetiva y determinar aquellas que tienen un mayor nivel de contribución hacia la reducción de riesgos en un recorrido de aventura; 5) el apoyo de un baquiano en un recorrido de aventura puede convertirse en una de las mayores herramientas para evitar accidentes debido a que cuentan con conocimientos sobre diferentes elementos que conforman el entorno como estructuras en mal estado, plantas venenosas, o animales salvajes.

#### Referencias bibliográfica

Alexiou, M. (2018). Modeling guided tour participants' experiences. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 12(3), 257-276.

- Ary, D., Jacobs, L., Sorensen, C., & Razavieh, A. (2010). *Introduction to research in education*. Belmont: Wadsworth.
- Banerjee, S., & Chua, A. (2020). How alluring is the online profile of tour guides? *Annals of Tourism Research*, 81, 1-11.
- Chang, S.-Y., Tsaur, H., Yen, C.-H., & Lai, H.-R. (2020). Tour member fit and tour member–leader fit on group package tours: Influences on tourists' positive emotions, rapport, and satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 235-243.
- Fetscherin, M., & Stephano, R. (2016). The medical tourism index: Scale development and validation. *Tourism Management*, 52, 539-559.
- Han, H., & Hyun, S. (2015). Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality. *Tourism Management*, 46, 20-29.
- Haynes, N., & Egan, D. (2019). The implications of “miniaturism” for urban tourism destination futures – from micropubs to microbars. *Journal of Tourism Futures*, 1-6.
- Healy, T., Hill, N., Barnett, A., & Chin, A. (2020). A global review of elasmobranch tourism activities, management and risk. *Marine Policy*, 118, 1-9.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Houge, S., & Raymond, E. (2020). A conceptual model of adventure tour guide well-being. *Annals of Tourism Research*, 84, 1-14.
- Huang, X., Dai, S., & Honggang, X. (2020). Predicting tourists' health risk preventative behaviour and travelling satisfaction in Tibet: Combining the theory of planned behaviour and health belief model. *Tourism Management Perspectives*, 33, 1-10.
- Kassawneh, M., Al Makhadmeh, I., Shatnawi, H., & Al najdawi, B. (2019). The impact of behaviors and skills of tour guides in guiding tourist groups. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(1), 1-13.
- Khoshnevis, S., & Khanalizadeh, B. (2017). Tourism demand: a panel data approach. *Current Issues in Tourism*, 20(8), 787-800.
- Luoh, H., Tsaur, S., & Lo, P. (2020). Cooking for fun: The sources of fun in cooking learning tourism. *Journal of Destination Marketing & Management*, 17, 1-8.
- Martelo, R., Acevedo, D., & Fong, W. (2018). Definition of Strategies for Tourism in Cartagena Through Brainstorming and Problem Trees. *Contemporary Engineering Sciences*, 11, 1051-1058.
- Martelo, R., Martelo, Z., & Villabona, N. (2019). Determinación de la viabilidad de proyectos turísticos mediante el método cualitativo por puntos. *Revista Espacios*, 40(37), 1-8.
- McKendrick, J., Bowness, J., & Tulle, E. (2020). In search of parkrun tourism: destabilising contradictions or progressive conceptual tensions. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 1-13.
- McNaughton, M., Rao, L., & Verma, S. (2020). Building smart communities for sustainable development: Community tourism in Treasure Beach Jamaica. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(3), 337-352.

- Peacock, S., Brymer, E., Davids, K., & Dillon, M. (2017). AN ECOLOGICAL DYNAMICS PERSPECTIVE ON ADVENTURE TOURISM. *Tourism Review International*, 21(3), 307-316.
- Quinn, B., & Ryan, T. (2016). Tour Guides and the mediation of difficult memories: the case of Dublin Castle, Ireland. *Current Issues in Tourism* , 19(4), 322-337.
- Sandberg, D. (2017). Medical tourism: An emerging global healthcare. *International Journal of Healthcare Management*, 10(4), 281-288.
- Sang, S. (2018). A study on tourists' perceived authenticity in Gala Village, Nyingchi Prefecture. *JOURNAL OF TOURISM AND CULTURAL CHANGE*, 18(2).
- Sun, J., Zhang, J.-H., Zhang, H., Wang, C., Duan, X., & Chen, M. (2020). Development and validation of a tourism fatigue scale. *Tourism Management* , 81, 1-12.
- Suriñach, J., Casanova, J., André, M., Murillo, J., & Román, J. (2019). An operational definition of day trips: Methodological proposal and application to the case of the province of Barcelona. *Tourism Economics*, 25(6), 964-986.
- Tovar, L., Montoya, J., & Martelo, R. (2017). SISTEMA ECLÉCTICO DE FILTRADO DE INFORMACIÓN. *Revista Loginn*, 1(2), 6-17.
- Vegori, A., & Arima, S. (2020). Cultural and non-cultural tourism: Evidence from Italian experience. *Tourism Management*, 78, 1-6.
- Vo, T., & Kirova, V. (2018). Wine tourism experience: A netnography study. *Journal of Business Research*, 30-37.
- Wang, J., Liu-Lastres, B., Ritchie, B., & Pan, D. (2019). Risk reduction and adventure tourism safety: An extension of the risk perception attitude framework (RPAF) . *Tourism Management* , 74, 247-257.
- work (RPAF) . *Tourism Management* , 74, 247-257.