

# **LA INTERVENCIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LA SALUD EN DESTINOS INTERNACIONALES**

**Dr. Jorge J. Collantes y Núñez**

**Departamento de Investigación y Desarrollo de Recursos Humanos  
Escuela Superior de Turismo  
CENTRO ESPAÑOL DE NUEVAS PROFESIONES**

## **Resumen**

El comienzo de un viaje internacional debe considerarse desde el momento en que el viajero acude a la Agencia de Viajes a pedir información acerca de un posible viaje o a la compra de un billete o paquete turístico internacional. Estas acciones están asociadas a una conducta motivacional para satisfacer una necesidad. Y las conductas motivadas para satisfacer una necesidad llevan asociadas una mayor apertura cognitiva por parte del viajero. De esta manera, el viajero, como cliente, es mucho más receptivo a la información que le proporciona la Agencia de Viajes acerca de los diferentes productos turísticos. Esta apertura cognitiva debe ser usada para que los Agentes de Viajes proporcionen información para la prevención de riesgos para la salud en viajes internacionales e induzcan al viajero a consultar a un especialista médico.

El objetivo de esta investigación es demostrar que si las Agencias de Viaje proporcionan información sanitaria normalizada a los viajeros, o posibles viajeros, internacionales, el índice de acciones preventivas por parte de los mismos aumentará.

Para ello se realizó un estudio observacional prospectivo de cohortes. Los participantes en el Grupo A (n=125) recibieron la información sanitaria oficial publicada por el Ministerio de Sanidad y Consumo y se les informaba de la conveniencia de visitar a un especialista médico. Este grupo de participantes deberían de rellenar un cuestionario, a posteriori, con las acciones preventivas que habían realizado antes de emprender el viaje. El Grupo B (n=125) fueron entrevistados con el mismo cuestionario en muestra aleatoria simple en el Aeropuerto de Barajas antes del comienzo del viaje.

Los resultados demuestran que el Grupo A realizó, significativamente, mayor número de acciones preventivas y de vacunación, que el Grupo B, que no había recibido la información sanitaria desde la Agencia de Viajes. Por otro lado, los sujetos del Grupo A mostraron niveles de satisfacción como clientes de la Agencia superiores a los del Grupo B.

A la vista de estos resultados se llega a la conclusión que de las Agencias de Viajes juega un papel primordial en la prevención de riesgos para la salud en destinos internacionales. Por ello se recomienda a las autoridades sanitarias y turísticas la creación de una normativa para la implicación de las Agencias de Viajes en la prevención de riesgos.